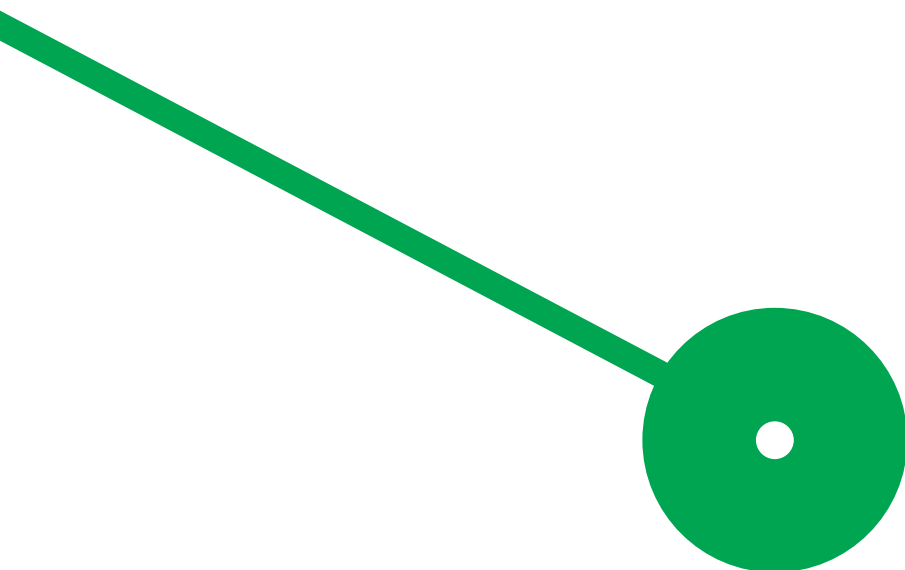




Hóspedes com surdez profunda ou total: barreiras e desafios nos estabelecimentos hoteleiros

Rúben Henrique Pinto Guerreiro

[10/2024]



Politécnico do Porto
Escola Superior de Hotelaria e Turismo

Rúben Henrique Pinto Guerreiro

Hóspedes com surdez profunda ou total: barreiras e desafios nos
estabelecimentos hoteleiros

Dissertação de Mestrado
Mestrado em Direção Hoteleira

Orientação:

Mestre Carla Isabel Barreto Salgueiro de Melo
Prof.^a Doutora Eugénia Cristina Peixoto Godinha Lima Devile

Vila do Conde, outubro de 2024

Rúben Henrique Pinto Guerreiro

Hóspedes com surdez profunda ou total: barreiras e desafios nos
estabelecimentos hoteleiros

Dissertação de Mestrado
Mestrado em Direção Hoteleira

Membros do Júri

Presidente

Prof. Doutor António Melo

Escola Superior de Hotelaria e Turismo – Instituto Politécnico do Porto

Vogal - Orientador

Prof.^a Doutor(a) Carla Melo

Escola Superior de Hotelaria e Turismo – Instituto Politécnico do Porto

Vogal - Arguente

Prof.^a Doutora Alexandra Correia

Escola Superior de Tecnologia e Gestão – Instituto Politécnico de Viana do Castelo

Vila do Conde, outubro de 2024

Aos meus amados pais,

Por terem sido o meu alicerce e por me terem incentivado a perseguir os meus sonhos com determinação e paixão. Que este trabalho sirva como uma expressão modesta da minha eterna gratidão. Por tudo o que fizeram e continuam a fazer por mim, dedico-vos este trabalho com todo o meu amor e apreço.

Com uma gratidão eterna,

Rúben Henrique Pinto Guerreiro

AGRADECIMENTOS

A presente dissertação de mestrado representa o término de um percurso de dois anos intensos, com inúmeros desafios e alegrias, que felizmente contribuíram para a minha evolução enquanto aluno e enquanto profissional. A conclusão desta etapa sem o apoio incondicional de um conjunto de pessoas, que me ajudaram a superar cada um dos obstáculos que apareceu, não seria possível.

Às minhas orientadoras, Prof.^a Carla Melo e Prof.^a Doutora Eugénia Devile, pela orientação atenta e pelo apoio incansável ao longo deste percurso. Obrigado pela disponibilidade e pelo rigor com que desempenharam o papel de orientadoras.

À Escola Superior de Hotelaria e Turismo e a todos os professores que, ao longo deste percurso, me transmitiram ensinamentos que irei levar para sempre.

Aos meus pais, Isabel e Fernando, por tudo aquilo que não me é possível expressar em palavras. São, para mim, o maior exemplo de amor e resiliência.

Ao meu avô, pela certeza de que seria um orgulho ver o neto alcançar este objetivo.

Aos meus tios, Raquel e António, por estarem sempre presentes nas diferentes etapas da minha vida e por me ampararem sempre que eu necessitei.

Aos meus primos, Rita e Vasco, por todas as memórias preciosas que construímos juntos e que fazem parte das recordações mais felizes da minha vida.

Ao meu amigo, Afonso Saldanha, a quem expressei o meu agradecimento por, desde cedo, ter contribuído para o meu desenvolvimento.

À minha namorada, Carolina, por todo o companheirismo e por toda a dedicação com que me ajudou nesta etapa. Quero expressar a minha profunda gratidão por partilhares esta jornada comigo. A tua presença na minha vida é um privilégio que valorizo mais do que as palavras podem expressar.

A todos, muito obrigado!

RESUMO ANALÍTICO

A presente dissertação investiga as barreiras e desafios enfrentados por hóspedes com surdez profunda ou total em estabelecimentos hoteleiros, visando identificar dificuldades de acessibilidade e propor soluções inclusivas.

O estudo destaca a crescente importância da inclusão de pessoas com deficiência auditiva no setor da hospitalidade, evidenciando ainda lacunas consideráveis em termos de acessibilidade nos estabelecimentos hoteleiros. Inicialmente, a pesquisa contextualiza a surdez profunda como uma condição que afeta a comunicação e interação dos hóspedes e enfatiza a necessidade de adaptações físicas e comunicacionais nos hotéis. A literatura aponta medidas como sistemas de alerta visual, legendas em vídeos, informações em Língua Gestual Portuguesa e formação para funcionários que lidam diretamente com pessoas surdas.

Este estudo descritivo e exploratório, de abordagem qualitativa, recolheu dados por meio de entrevistas com 14 pessoas, incluindo especialistas da comunidade surda, hóspedes com surdez profunda ou total e profissionais do setor hoteleiro. Os resultados revelam que a maioria dos hotéis não está completamente preparada para atender adequadamente hóspedes com surdez profunda ou total. Os principais desafios mencionados incluem barreiras de comunicação, de segurança, privacidade e falta de conhecimento das necessidades dessa população.

Quanto às sugestões de melhoria, destacam-se questões de comunicação, de segurança, de formação dos colaboradores, de procedimentos e organização dos estabelecimentos hoteleiros e de postura e comportamento dos funcionários. Os resultados sublinham a necessidade urgente de intervenções específicas para melhorar a experiência de hóspedes com surdez profunda ou total em hotéis.

Palavras-chave: surdez profunda ou total, estabelecimentos hoteleiros, acessibilidade, hotéis, inclusão, comunicação, hospitalidade.

ABSTRACT

This dissertation investigates the barriers and challenges faced by guests with profound or total deafness in hotels, aiming to identify accessibility difficulties and propose inclusive solutions. The study highlights the growing importance of including people with hearing impairments in the hospitality sector, while also pointing out significant gaps in accessibility within hotels. Initially, the research contextualizes profound deafness as a condition that affects guests' communication and interaction, emphasizing the need for physical and communicational adaptations in hotels. Based on the literature, suggested measures include visual alert systems, subtitles in videos, information in Portuguese Sign Language, and training for staff who interact directly with deaf guests.

This descriptive and exploratory study, using a qualitative approach, gathered data through interviews with fourteen individuals, including specialists from the deaf community, guests with profound or total deafness, and hotel professionals. The results reveal that most hotels are not fully prepared to adequately accommodate guests with profound or total deafness. The main challenges mentioned include communication barriers, safety concerns, privacy issues, and a lack of awareness regarding the needs of this population.

Regarding suggestions for improvement, the research highlights issues related to communication, safety, staff training, hotel procedures and organization, as well as staff attitudes and behavior. The results underscore the urgent need for specific interventions to enhance the experience of guests with profound or total deafness in hotels.

Keywords: profound or total deafness, hotels, accessibility, inclusion, communication, hospitality.

SUMÁRIO

LISTA DE FIGURAS.....	X
LISTA DE TABELAS.....	XI
INTRODUÇÃO.....	13
1 REVISÃO DE LITERATURA.....	15
1.1 O Turismo e a Hotelaria em Portugal e no mundo.....	15
1.1.1 Enquadramento do Turismo a nível mundial e nacional.....	15
1.1.2 O setor hoteleiro em Portugal.....	18
1.2 A acessibilidade no turismo e na hotelaria.....	20
1.2.1 O turismo e a hotelaria acessíveis.....	20
1.2.2 Viajar com deficiência: constrangimentos e possíveis soluções.....	22
1.2.2.1 Serviços hoteleiros no período anterior à estadia dos HSPT.....	23
1.2.2.2 Serviços hoteleiros durante a estadia dos HSPT.....	26
1.2.3 O princípio do <i>Design</i> universal.....	28
1.3 A deficiência e a surdez.....	31
1.3.1 Deficiência: perceção e concetualização.....	31
1.3.2 Surdez: características, grau e origem.....	33
1.3.3 Surdez: a comunidade e os seus desafios.....	35
1.4 O impacto da surdez profunda ou total na prestação de serviço dos estabelecimentos hoteleiros.....	40
1.4.1 O impacto da comunicação na prestação de um serviço.....	40
1.4.2 Distúrbio de comunicação: o impacto ao nível da hotelaria.....	42
2 ENQUADRAMENTO METODOLÓGICO.....	44
2.1 Introdução.....	44
2.2 Abordagem metodológica.....	45
2.3 Problemática e objetivos da investigação.....	49
2.4 Instrumentos e processos de recolha de dados.....	51
2.5 População e Participantes.....	54
2.6 Procedimentos de análise de dados.....	55
3 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS.....	61
3.1 Palavras mais frequentes.....	61

3.2 Matrizes.....	63
3.2.1 Principais barreiras identificadas por profissionais do setor hoteleiro	63
3.2.2 Principais barreiras identificadas por HSPT.....	65
3.2.3 Principais barreiras identificadas por especialistas da comunidade surda	67
3.2.4 Sugestões identificadas por hoteleiros.....	69
3.2.5 Sugestões identificadas por HSPT	71
3.2.6 Sugestões identificadas por especialistas da comunidade surda.....	73
4 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....	76
5 CONCLUSÃO.....	83
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	90
APÊNDICES.....	99
Apêndice A – Guião de entrevista – HSPT	100
Apêndice B – Guião de entrevista – Profissionais do setor hoteleiro.....	100
Apêndice C – Guião de entrevista – Especialistas da comunidade surda	101
Apêndice D – Declaração de consentimento informado.....	101

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Número de chegadas de turistas à Europa.....	15
Figura 2 - Receitas geradas pelo turismo internacional a nível mundial.....	16
Figura 3 - Receitas geradas pelo turismo internacional na europa.....	16
Figura 4 - Etapas do processo metodológico.....	47
Figura 5 - Etapas do processo de análise de conteúdo.....	55
Figura 6 - Codificação da informação: Dimensão Surdez.....	56
Figura 7 - Codificação da informação: Dimensão Sugestões.....	57
Figura 8 - Codificação da informação: Dimensão Experiência.....	57
Figura 9 - Codificação da informação: Dimensão Experiência - Barreiras.....	58
Figura 10 - Codificação da informação : Dimensão Experiência - Estabelecimentos Hoteleiros.....	58
Figura 11 - Análise de conteúdo: Dimensão Experiência - Facilitadores.....	59
Figura 12 - As 15 palavras mais utilizadas.....	61
Figura 13 - Caracterização da experiência dos HSPT em estabelecimentos hoteleiros..	62
Figura 14 - Principais barreiras identificadas por hoteleiros - referências.....	64
Figura 15 - Principais barreiras identificadas por hoteleiros - fontes.....	64
Figura 16 - Principais barreiras identificadas por HSPT - referências.....	65
Figura 17 - Principais barreiras identificadas por HSPT - fontes.....	66
Figura 18 - Principais barreiras identificadas por especialistas da comunidade surda - referências.....	67
Figura 19 - Principais barreiras identificadas por especialistas da comunidade surda - fontes.....	68
Figura 20 - Sugestões identificadas por hoteleiros - referências.....	69
Figura 21 - Sugestões identificadas por hoteleiros - fontes.....	70
Figura 22 - Sugestões identificadas por HSPT - referências.....	71
Figura 23 - Sugestões identificadas por HSPT - fontes.....	72
Figura 24 - Sugestões identificadas por especialistas da comunidade surda - referências.....	73
Figura 25 - Sugestões identificadas por especialistas da comunidade surda - fontes.....	74

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Caracterização dos entrevistados.....	54
--	----

Lista de siglas e abreviaturas

HSPT – Hóspedes com surdez profunda ou total

INE – Instituto Nacional de Estatística

UNWTO – United Nations World Tourism Organization

WHO – World Health Organization

INTRODUÇÃO

A acessibilidade e a inclusão são pilares absolutamente fundamentais da prestação de serviços na indústria hoteleira contemporânea. No entanto, apesar dos avanços significativos na conscientização e implementação de medidas de acessibilidade, os hóspedes surdos ainda continuam a enfrentar um conjunto de desafios significativos durante as suas estadias em estabelecimentos hoteleiros. A comunicação é uma parte essencial da experiência do hóspede, e a falta de sensibilidade e preparação evidenciada pelos colaboradores dos hotéis constitui, na grande maioria das vezes, uma barreira que prejudica a experiência do hóspede surdo. Além disso, existe um conjunto de questões relacionadas com a segurança e com a privacidade que também podem afetar negativamente a estadia desses hóspedes.

A presente investigação será desenvolvida com os principais objetivos de compreender as principais barreiras experienciadas por hóspedes com surdez profunda ou total (HSPT) em estabelecimentos hoteleiros e de investigar sugestões de melhoria para mitigar as barreiras experienciadas por HSPT em estabelecimentos hoteleiros. Para além dos objetivos gerais anteriormente definidos, o desenvolvimento da presente pesquisa visa ainda corresponder a um conjunto de objetivos específicos, que passam por identificar as barreiras de comunicação enfrentadas por HSPT em estabelecimentos hoteleiros, avaliar as condições de segurança proporcionadas pelos estabelecimentos hoteleiros aos HSPT, identificar adaptações comunicacionais que permitam uma melhoria da estadia dos HSPT em estabelecimentos hoteleiros e identificar medidas de segurança que reduzam o risco dos HSPT em estabelecimentos hoteleiros.

Para atingir os objetivos anteriormente enunciados, foi utilizada uma metodologia qualitativa de natureza exploratória assente na realização de entrevistas a um conjunto de pessoas com conhecimentos relevantes sobre a temática em investigação. A utilização desta abordagem foi selecionada de acordo com os objetivos do trabalho e as especificidades da própria população em estudo.

Esta investigação pretende contribuir para a promoção de práticas inclusivas no setor hoteleiro para HSPT, destacando as barreiras enfrentadas e propondo soluções relacionadas com a acessibilidade e a comunicação.

A estrutura deste trabalho está organizada em cinco capítulos principais, de forma a abordar de maneira clara e sistemática o tema investigado.

O primeiro capítulo é dedicado à revisão da literatura, onde são apresentados os conceitos centrais e fundamentais para a presente investigação. É na revisão da literatura que se encontram os pressupostos conceituais e toda a base teórica que sustenta a presente investigação, abordando e explorando também estudos anteriores sobre a temática.

No segundo capítulo é abordado o enquadramento metodológico utilizado para desenvolver a presente investigação, sendo este o capítulo onde são descritos todos os procedimentos adotados e onde são especificadas as características dos entrevistados, os instrumentos de recolha de informação e a problemática e os objetivos da pesquisa.

O terceiro capítulo foca-se nos dados recolhidos nas entrevistas, na sua análise detalhada e na apresentação de resultados.

O quarto capítulo incide sobre a análise e interpretação dos resultados. Neste capítulo, os dados obtidos são discutidos e são comparados com a literatura existente.

O presente trabalho encerra com o quinto capítulo, onde são apresentadas as principais conclusões da investigação. Neste capítulo são sintetizadas as descobertas mais relevantes, com uma análise das implicações práticas dos resultados. Além disso, o capítulo sugere recomendações para estudos futuros e explora as limitações encontradas ao longo do desenvolvimento da pesquisa.

1 REVISÃO DE LITERATURA

1.1 O Turismo e a Hotelaria em Portugal e no mundo

1.1.1 Enquadramento do Turismo a nível mundial e nacional

O turismo é, indubitavelmente, um dos setores económicos com maior preponderância na economia de diversos países a nível mundial, pelo que é cada vez mais recorrente os países apostarem neste setor como forma de promoverem o seu crescimento económico. A UNWTO (2008) define o turismo como um fenómeno social, cultural e económico que implica a deslocação de pessoas para países ou locais fora do seu ambiente habitual, por razões profissionais ou empresariais.

Nos últimos 15 anos, o turismo e as práticas turísticas têm-se apresentado como uma parte fundamental do tempo ocupado pelas pessoas em atividades de lazer. Segundo a UNWTO (2024), no ano de 2023 chegaram ao continente europeu aproximadamente 707 milhões de turistas, tal como se pode ver pelo gráfico abaixo (figura 1).

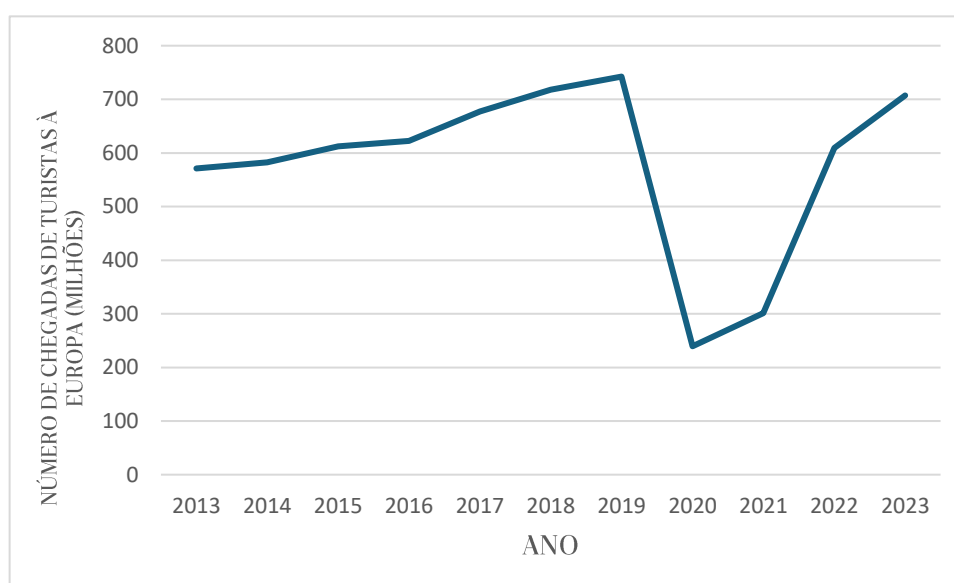


Figura 1: Número de chegadas de turistas à Europa.

Fonte: UNWTO (2024)

A evolução dos movimentos turísticos a nível mundial acaba por se refletir nas receitas geradas pelo turismo a nível mundial. De acordo com a UNWTO (2024), e como se pode verificar pelas figuras abaixo, o setor do turismo gerou, a nível mundial e durante o ano de 2023, uma receita de aproximadamente 1532 biliões de dólares (figura 2), sendo que só no continente europeu gerou uma receita de aproximadamente 663 biliões de dólares (figura 3).

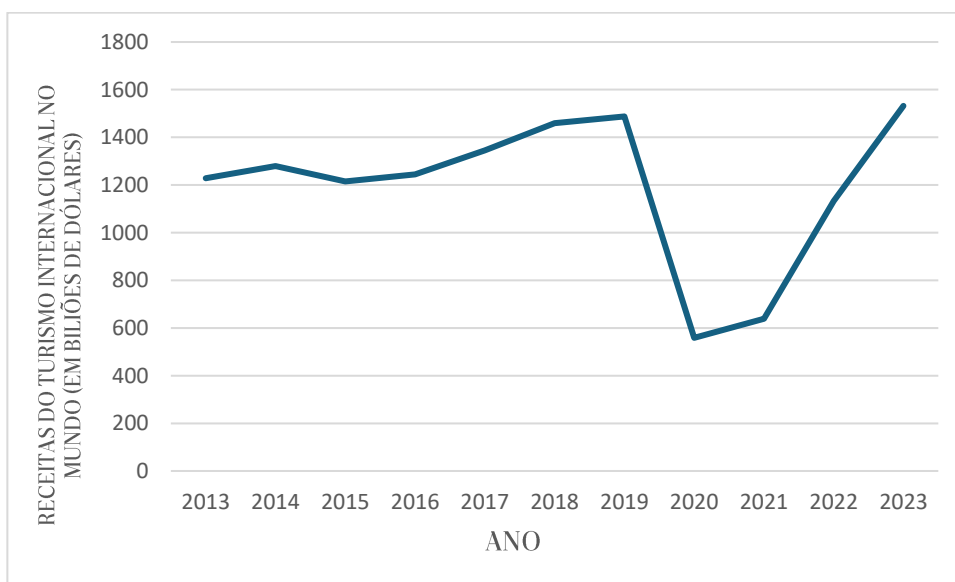


Figura 2: Receitas geradas pelo turismo internacional a nível mundial.

Fonte: UNWTO (2024)

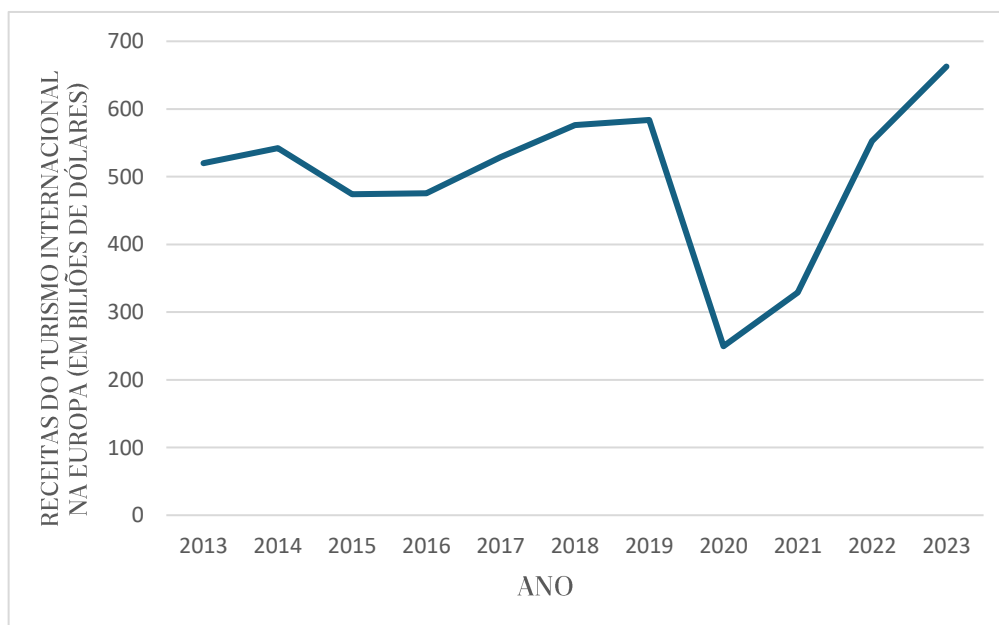


Figura 3: Receitas geradas pelo turismo internacional na Europa.

Fonte: UNWTO (2024)

Em Portugal, e tal como no resto do mundo, o turismo também tem vindo a desempenhar um papel cada vez mais relevante na economia, sendo que a sua importância tem vindo a aumentar ano após ano, sendo atualmente um dos setores que mais contribui para a produção económica do país. No ano de 2022, cerca de 80 012 empresas estavam associadas ao setor do turismo, sendo que este gerava um volume de negócios de aproximadamente 32 982 milhões de euros e empregava cerca de 384 196 pessoas (Banco de Portugal, 2023).

Segundo o Banco de Portugal (2024), o setor do turismo gerou, em Portugal e no ano de 2023, aproximadamente 25 140 milhões de euros, sendo o setor com maior peso na balança de exportações de serviços do mesmo ano.

O dinheiro gasto pelos turistas gera receitas para o setor público e para o setor privado dos países, sendo que a sua presença abundante também gera mais oportunidades de emprego e melhores salários, uma vez que a procura por bens e serviços acaba por aumentar. As diferentes tipologias de turismo, possivelmente embaladas pelo forte investimento na promoção e pela facilidade de deslocação proporcionada pelas companhias aéreas *low cost*, afetam significativamente os padrões de atividade económica das economias, principalmente os das regiões diretamente envolvidas nas atividades turísticas (Kumar & Hussain, 2014).

Segundo Li et al. (2018), o impacto económico do turismo pode ser analisado de várias perspetivas, sendo que primeiramente importa perceber que a economia pode ser impactada pelo turismo de forma direta, indireta ou induzida. Os efeitos diretos geralmente estão relacionados com os impactos imediatos provocados pelas despesas dos turistas, como o aumento das vendas, o incremento do emprego e das receitas fiscais e o crescimento dos níveis de rendimento. Os impactos indiretos são geralmente observáveis em setores relacionados com o setor do turismo e normalmente refletem-se através do aumento do preço, qualidade e quantidade de bens e serviços e através de mudanças em termos sociais e ambientais. Os efeitos induzidos estão frequentemente associados a alterações nas despesas das famílias, alterações estas que resultam do rendimento adicional gerado pelas despesas dos turistas. Os autores acreditam ainda que o turismo pode contribuir de forma positiva para a eficiência logística de um determinado território através do incremento da conectividade entre transportes,

alojamento, locais de comércio e atrações turísticas, uma vez que esta conectividade acaba por influenciar positivamente a competitividade de um destino.

Para além dos impactos económicos anteriormente referidos, importa também mencionar que o turismo desempenha e desempenhou um papel importante na revitalização de elementos arquitetónicos e imobiliários que fazem parte das cidades, permitindo assim a renovação das mesmas. De acordo com Boussaa e Madandola (2024), o turismo do património cultural depende da disponibilidade de bens patrimoniais tangíveis e intangíveis, tais como edifícios e zonas históricas que podem ser reabilitados e reutilizados para criar uma relação simbiótica com a regeneração urbana.

Este enquadramento permite perceber que o setor do turismo se posiciona como um setor fulcral e estratégico em diversas economias (através de um elevado contributo no crescimento económico e na criação de emprego), sendo que o seu papel não está apenas circunscrito ao setor económico dos países, uma vez que também é extremamente importante a nível cultural e, em vários casos, acaba por também ter importância a nível social e até ambiental.

1.1.2 O setor hoteleiro em Portugal

O enquadramento do setor hoteleiro é fundamental para a coesão da presente investigação, uma vez que permitirá compreender o impacto que a hotelaria tem em Portugal, principalmente a nível económico. Este enquadramento permitirá também compreender algumas especificidades do setor, que são muito importantes para clarificar alguns constrangimentos sentidos pelos turistas com incapacidade aquando da sua estadia nos mesmos.

De acordo com o Regime Jurídico dos Empreendimentos Turísticos: Decreto-Lei n.º 39/2008 de 7 de março, são considerados estabelecimentos hoteleiros os empreendimentos turísticos destinados a proporcionar alojamento temporário e outros serviços acessórios ou de apoio, com ou sem fornecimento de refeições, e vocacionados a uma locação diária. Estes estabelecimentos podem ser classificados nos seguintes grupos:

- Hotéis;
- Hotéis – apartamento (aparthotéis), quando a maioria das unidades de alojamento é constituída por apartamentos e/ou moradias;

- Pousadas, quando explorados diretamente pela ENATUR - Empresa Nacional de Turismo, S. A., ou por terceiros mediante celebração de contratos de franquia ou de cessão de exploração, e instalados em imóveis classificados como monumentos nacionais, de interesse público, de interesse regional ou municipal, ou em edifícios que, pela sua antiguidade, valor arquitetónico e histórico, sejam representativos de uma determinada época.

Segundo Abranja et al. (2020), a hotelaria representa um aliado de enorme relevância para o setor do turismo, partilhando com este o mesmo propósito, isto é, a satisfação das expectativas do turista/hóspede.

O desenvolvimento e crescimento do turismo em Portugal provocou, conseqüentemente, o crescimento do setor hoteleiro, que acaba por ser um setor complementar ao setor turístico. Os estabelecimentos hoteleiros acolheram, durante o ano de 2023, aproximadamente 23 milhões e 824 mil hóspedes, sendo que, para além do mercado nacional (c. 9 milhões e 260 mil hóspedes), os principais mercados emissores foram o Reino Unido (c. 2 milhões e 64 mil hóspedes), Espanha (c. 1 milhão e 884 mil hóspedes), os Estados Unidos (c. 1 milhão e 712 mil hóspedes), a França (c. 1 milhão e 288 mil hóspedes) e a Alemanha (c. 1 milhão e 198 mil hóspedes) (INE, 2024).

Segundo o INE (2024), e no que respeita à hotelaria no ano de 2023, as receitas totais ascenderam, de uma forma aproximada, aos 5227 milhões de euros, sendo esta receita repartida entre hotéis, hotéis-apartamentos, apartamentos turísticos, aldeamentos turísticos e pousadas.

Os dados estatísticos e económicos demonstram que a relação entre o turismo e a hotelaria é inequívoca, e essa relação reflete-se na própria evolução do contributo económico do setor hoteleiro, que se assemelha bastante à evolução do contributo económico do setor turístico. A hotelaria contribui ainda para o desenvolvimento do setor turístico e para uma melhor apreciação por parte de quem visita dado destino e passa a noite em determinada unidade hoteleira. O turismo, por sua vez, permite a expansão e o desenvolvimento do grau de atratividade do setor hoteleiro, contribuindo para que este seja um setor financeiramente apelativo, quer para investidores, quer para potenciais clientes. O turismo e a hotelaria são duas atividades indissociáveis, na medida

em que se impulsionam mutuamente e na medida em que o desempenho de uma está, na maioria das vezes, dependente do desempenho da outra.

Estes dois setores são extremamente importantes para a economia portuguesa, pelo que deve ser feita uma aposta contínua na qualidade dos serviços inerentes, que contribua para a sustentabilidade deste sucesso. Esta aposta passará, indubitavelmente, pela criação de medidas e políticas que tornem estes setores mais inclusivos e acessíveis a todos, sendo de particular relevância que os estabelecimentos hoteleiros criem condições para que pessoas com incapacidade (a diferentes níveis) possam usufruir dos seus serviços.

O setor hoteleiro caracteriza-se por ser um setor bastante dependente dos relacionamentos interpessoais, onde estão presentes trocas constantes de impressões entre o prestador do serviço e a pessoa que usufrui do mesmo (Jain et al. 2023). A hotelaria é constantemente mencionada como sendo uma indústria de pessoas para pessoas, pelo que a sensibilidade e a atenção com que o serviço é prestado tem influência extrema na perceção da qualidade do serviço. No caso dos hóspedes com incapacidade, um estabelecimento hoteleiro cuja infraestrutura esteja preparada para lidar com as suas características e a presença de colaboradores capazes de prestar um serviço que tenha em atenção as suas necessidades específicas são fatores com extrema influência na perceção da qualidade do serviço.

1.2 A acessibilidade no turismo e na hotelaria

1.2.1 O turismo e a hotelaria acessíveis

O Turismo desempenha, na atualidade, um papel absolutamente fulcral na vida das pessoas, influenciando de maneira profunda o seu estado emocional. Num mundo cada vez mais agitado e inquietante, a exploração de novos destinos, culturas e experiências oferece às pessoas a oportunidade de escaparem da rotina e de recarregarem energias, o que acaba por permitir uma revitalização do seu estado emocional. Este fenómeno deve estar disponível para todas as pessoas e, no caso concreto das pessoas com incapacidade, apesar das adaptações e melhorias sentidas nos últimos anos nas práticas do setor turístico e hoteleiro para possibilitar que estas experienciem e desfrutem de um serviço turístico mais inclusivo, continua a verificar-se um número significativo de restrições (Devile et al., 2023).

O enquadramento anteriormente efetuado evidencia a necessidade de definir o turismo acessível, sendo que Darcy e Dickson (2009) o definem como uma forma de turismo que, através da colaboração e do entendimento entre os diferentes *players* do setor, permite que pessoas que possuam condições e necessidades de acesso especiais (por conta da mobilidade, visão e audição, entre outros) possam usufruir de todos os serviços e infraestruturas de forma segura e independente. A acessibilidade está relacionada com a ausência de obstáculos à utilização de um determinado produto, permitindo assim o usufruto desse mesmo produto sem qualquer tipo de barreira ou impedimento, tornando-o acessível a qualquer pessoa, independentemente das suas habilidades ou necessidades específicas (Özogul & Baran, 2016). A acessibilidade constitui uma parte fundamental da igualdade de oportunidades e dos direitos humanos, sendo que um dos seus principais objetivos passa por garantir que nenhum elemento é excluído da sociedade, promovendo assim a inclusão.

O contributo económico dos turistas portadores de deficiência representa uma oportunidade para as empresas do setor hoteleiro e clarifica as vantagens que estas podem ter em caso de aposta em medidas que promovam a acessibilidade e que constituam, factualmente, uma vantagem competitiva em relação à concorrência.

Segundo a European Commission (2014), as pessoas da União Europeia portadoras de pelo menos uma deficiência fizeram, no ano de 2012, cerca de 169.9 milhões de viagens de um dia e cerca de 169.7 milhões de viagens de mais do que um dia, sendo que nas viagens de um dia gastaram, em média, 74.7 €, e nas viagens de mais do que um dia gastaram, em média, 798 €. A European Commission (2014) estima ainda que estes movimentos tenham gerado um contributo económico direto de cerca de 148 mil milhões de euros.

Estes dados evidenciam a clara carência que o setor do turismo tem de se adaptar às necessidades dos turistas com deficiências e incapacidades, uma vez que o crescimento do número de pessoas portadoras de incapacidades (intelectuais, físicas, auditivas ou cognitivas), aliado ao facto de as pessoas, cada vez mais, demonstrarem uma enorme vontade de viajar, demonstra a necessidade de criar estruturas capazes de tornar o turismo mais inclusivo e acessível a pessoas que, por razões físicas ou psicológicas, necessitem de um esforço extraordinário para usufruir de determinada facilidade turística. A crescente importância e a globalização do turismo e da hotelaria

impõem um conjunto de ações e medidas que promovam a democratização da atividade, tornando-a acessível a todos os cidadãos, com ou sem necessidades especiais, uma vez que a prática turística constitui um direito aberto a todos os habitantes do mundo (Abranja et al., 2020).

1.2.2 Viajar com deficiência: constrangimentos e possíveis soluções

As pessoas com deficiência podem enfrentar vários desafios quando viajam, devido a um conjunto de fatores relacionados com a acessibilidade que acabam por dificultar a realização de uma viagem antes, durante e até depois da mesma.

O alojamento continua a ser um constrangimento crítico devido aos pré-requisitos que os estabelecimentos de alojamento têm de cumprir para acolher estes hóspedes. Este constrangimento surge porque, caso as pessoas com deficiência não consigam encontrar um alojamento adequado que satisfaça as suas necessidades de acesso, terão necessariamente de alterar a sua escolha de destino ou, no pior cenário, optar por não viajar. Em muitos casos, o principal fator determinante das férias das pessoas com deficiência é encontrar um alojamento que satisfaça adequadamente as suas necessidades. Esta situação contrasta fortemente com as pessoas sem deficiência que, na maior parte dos casos, são capazes de se contentar com qualquer tipo de alojamento disponível, se tiverem realmente vontade de viajar para um destino (Darcy & Pegg, 2011).

Contudo, Yau et al. (2004), afirmam que viajar com uma deficiência é muito mais do que uma questão de acesso e de alojamento, uma vez que o processo envolve também uma série de fatores interdependentes e sobrepostos, devendo cada um dos quais ser planeado ao longo de todo este processo que está implícito à concretização de uma viagem (planeamento da viagem, escolha do voo, escolha das bagagens a transportar, entre outros). É necessário que todos os *players* envolvidos na realização de uma viagem tenham a conta as necessidades particulares das pessoas portadoras de deficiências.

Para as pessoas com deficiência, existe um conjunto de matérias que acabam por dificultar a sua viagem e que constituem desafios difíceis de ultrapassar, nomeadamente:

- Desafios nos aeroportos – existem vários aeroportos onde os procedimentos de segurança podem ser complicados para pessoas com determinados tipos de deficiência e onde a infraestrutura do próprio aeroporto

não está preparada para receber essas pessoas. De acordo com Jain et al. (2019), viajar através dos aeroportos pode ser uma experiência relativamente rara para muitos viajantes com deficiência, que podem achar as interações com o pessoal do aeroporto e com o próprio ambiente invulgares;

- Falta de informações disponíveis em formato acessível – de acordo com Park et al. (2022), um dos fatores que mais afeta o comportamento dos viajantes com deficiência está relacionado com o acesso a informações precisas, que melhorem a experiência de viagem e permitam que os viajantes com deficiência sejam capazes de tomar decisões informadas com base em informações atualizadas;

- Barreiras físicas - de acordo com Shen et al. (2023), estas barreiras podem incluir escadas, declives, pavimentos irregulares ou bloqueados e o tempo necessário para as passagens nas passarelas. Mindell et al. (2024) afirmam que existem outras barreiras, como a má qualidade dos passeios para cadeiras de rodas, que levam a que ocorrem desvios para encontrar passeios adequados;

- Barreiras sensoriais – de acordo com Mindell et al. (2024), A deficiência sensorial mais comum é a perda auditiva, que afeta a maioria das pessoas idosas até certo ponto, sendo que as barreiras incluem a falta de conscientização por parte dos funcionários de transporte e do público em geral, além da ausência de sinalização visual.

Atendendo à temática da presente investigação, importa analisar os constrangimentos sentidos pelos HSPT antes, durante e após a sua estadia em estabelecimentos hoteleiros, sendo que é também fulcral identificar possíveis soluções que os estabelecimentos hoteleiros poderão adotar, nos diferentes momentos, de maneira a garantir uma experiência mais acolhedora.

1.2.2.1 Serviços hoteleiros no período anterior à estadia dos HSPT

O momento anterior ao usufruto de um serviço é um momento extremamente importante e pode ser aproveitado pelas empresas que prestam serviços, na medida em que cria uma janela de oportunidade para que a empresa possa satisfazer o cliente mesmo antes de ele consumir o produto. Este fenómeno permite que as empresas possam criar um posicionamento forte ainda antes de o cliente consumir os seus

produtos, fator que pode ser determinante para a satisfação final do mesmo e que pode influenciar possíveis consumos posteriores, acabando assim por possibilitar retornos futuros. Para isto, as empresas utilizam as mais variadas estratégias de *marketing* que permitam o posicionamento do produto que comercializam na mente do consumidor. Segundo Kotler e Armstrong (2018), o *marketing* cativa os consumidores e gera relações lucrativas com os mesmos, tendo como principal objetivo a criação de valor para os clientes e a captação de valor dos mesmos.

De acordo com Le et al. (2020), os consumidores evitam comprar produtos e serviços que se espera que resultem em emoções negativas, como a desilusão e o arrependimento. Pelo contrário, os consumidores geralmente optam por escolher produtos que esperam que proporcionem sentimentos de realização e felicidade, comportamento que acaba por permitir às empresas influenciar as suas escolhas através da criação de um ambiente propício capaz de conferir confiança e segurança.

De acordo com Lerner et al. (2015), existem dois tipos distintos de emoções que podem ser sentidas no momento da tomada de decisão relativamente a um produto ou serviço:

1. emoções integrais, que estão diretamente relacionadas com a escolha do produto/serviço;
2. emoções acidentais, que não estão normativamente relacionadas com a escolha do produto/serviço, mas que transitam de uma situação para a seguinte.

Existem vários autores que relacionam os valores racionais que provocam determinado consumo com os valores experienciais gerados pelo mesmo. No entanto, Schmitt (1999), optou por dividir o *marketing* tradicional do *marketing* experiencial, uma vez que o *marketing* experiencial visa experiências holísticas (racional e emocional), utilizando para isso canais de comunicação que permitam transmitir emoções, sentimentos e mensagens complexas.

Na era digital em que vivemos, o *marketing* experiencial emerge como uma abordagem fundamental para atrair, envolver e reter clientes. Devido à saturação de informações e à forte concorrência no meio *online*, as empresas procuram formas inovadoras de ganhar destaque e de criar conexões mais profundas com o seu público-alvo. O *marketing* experiencial vai além da simples transmissão de mensagens

promocionais, focando-se na criação de experiências memoráveis que cativam os consumidores e geram um impacto duradouro.

Nesse contexto, a tecnologia desempenha um papel crucial, proporcionando novas oportunidades para envolver os consumidores de maneiras antes inimagináveis, sendo que permite até envolver e satisfazer os consumidores antes de eles sequer usufruírem do serviço ou produto que vão consumir. A experiência do cliente torna-se, assim, uma prioridade, e as empresas procuram criar narrativas envolventes que transcendem os limites do virtual.

O setor turístico e hoteleiro enquadra-se neste cenário, uma vez que os seus consumidores normalmente procuram produtos e serviços com uma forte componente experiencial e emocional. De acordo com Köchling (2021), os turistas, na sua fase pré-viagem, não procuram apenas informações, mas também experiências antecipadas e inspirações para possíveis experiências.

A presença de HSPT torna particularmente relevante a reflexão sobre qual a postura e quais os procedimentos que os estabelecimentos hoteleiros devem adotar quando acolhem hóspedes com alguma deficiência ou incapacidade.

A informação pré-estadia é, como vimos anteriormente, de extrema importância para todos os hóspedes, sendo que para os HSPT acaba por ter um papel ainda mais crucial, na medida em que contribui ativamente para uma estadia mais acessível e confortável, para além de permitir a criação de uma relação de confiança entre hóspede e estabelecimento hoteleiro.

Os estabelecimentos hoteleiros podem então criar um padrão comunicacional que possibilite a aplicação de um conjunto de estratégias capazes de criar uma experiência positiva desde o primeiro contacto até ao momento da compra, assente em pilares como:

- Atendimento ao cliente – estabelecimentos hoteleiros capazes de prestar um bom atendimento ao cliente em momentos anteriores à compra criam um cenário capaz de aumentar substancialmente os níveis de satisfação dos clientes;
- *Website* e materiais informativos – estabelecimentos com um *website* de fácil navegação que forneça informações importantes sobre o estabelecimento hoteleiro e que suporte essas informações com fotografias e vídeos elucidativos;

- *Feedback* e avaliações – os estabelecimentos hoteleiros podem utilizar o *website* e outros meios de comunicação para demonstrar depoimentos de clientes que comprovem e atestem a qualidade do estabelecimento hoteleiro e as suas características.

A implementação de medidas como as que foram anteriormente descritas pode ter um impacto extremamente positivo na estadia dos HSPT, uma vez que permite a criação de um ambiente propício para a sua satisfação e estabelece as bases para uma relação duradoura e de confiança.

1.2.2.2 Serviços hoteleiros durante a estadia dos HSPT

Num mundo cada vez mais globalizado, e onde a diversidade é reconhecida como um aspeto extremamente importante a nível cultural, os estabelecimentos hoteleiros desempenham um papel fulcral ao nível da inclusão e do acolhimento de pessoas com diferentes *backgrounds* e, inevitavelmente, com diferentes necessidades.

Proporcionar um ambiente acolhedor e personalizado para HSPT vai além de uma obrigação e representa um passo extremamente significativo em direção à criação de uma hospitalidade que celebra a diversidade e que responde às necessidades individuais de cada hóspede ou visitante. Na atualidade, os estabelecimentos hoteleiros não se podem ficar apenas pela satisfação das necessidades dos seus hóspedes, uma vez que a competitividade da indústria hoteleira obriga a procurar a excelência e a abrir portas a experiências altamente enriquecedoras e exclusivas. De acordo com Nunkoo et al. (2020), para se manterem competitivos, conservarem os seus atuais clientes e conseguirem atrair novos consumidores, os prestadores de serviços de alojamento promovem estratégias de melhoria da qualidade dos seus serviços que, conseqüentemente, garantem a satisfação dos hóspedes.

Nesse sentido, a adaptação do serviço para pessoas com surdez profunda ou total emerge como uma expressão tangível do desejo de oferecer não apenas um lugar para ficar, mas um lar longe de casa, onde cada hóspede é genuinamente valorizado e respeitado.

De acordo com a Accessible Portugal (2021), as pessoas surdas e/ou com limitações auditivas apresentam um conjunto de necessidades específicas que exigem

um conjunto de pressupostos operacionais da parte dos prestadores de serviços de alojamento turístico, nomeadamente:

- Utilização de simbologia fácil de entender;
- Relacionamento interpessoal sereno e amigável (sem ser paternalista), utilizando os acompanhantes para transmitir informação necessária;
- Respeito pelas necessidades específicas, autonomia e valor pessoal;
- Agir de forma natural e inclusiva, para ir desmontando preconceitos;
- As informações podem ter de ser repetidas e a sua compreensão e memorização verificada, devendo investir-se na autonomia e responsabilização do cliente pela sua segurança;
- Respeito pela idade da pessoa.

A Accessible Portugal (2021) faculta ainda algumas recomendações técnicas para que os estabelecimentos de alojamento turístico possam adaptar a sua infraestrutura a hóspedes surdos e/ou com limitações auditivas, nomeadamente:

- Portas
 - campainha com sinal luminoso, que permita perceber se alguém está a bater à porta;
 - óculo;
- Equipamentos
 - avisos de emergência visuais, associados ao sonoro;
 - telefone com sinal visual de chamada, se possível também com função de texto;
- Outras recomendações para esta tipologia
 - Contacto entre a receção e o telemóvel da pessoa através de mensagens escritas curtas, simples e diretas;

O Turismo de Portugal (2012), por sua vez, afirma que os estabelecimentos hoteleiros devem estar preparados para acolher pessoas com surdez profunda ou total, e elenca um conjunto de medidas que podem ser aplicadas, como por exemplo:

- Tratamento prioritário em caso de emergência;
- Disponibilização de produtos alternativos de apoio à comunicação, como por exemplo telemóveis para comunicação através de mensagens escritas;
- Utilização de sinalização luminosa (em conjunto com a sonora);

- Implementação de sistema de alarme com sinais luminosos;
- Implementação de telefones de quartos com sistema luminoso ou vibratório.

No seguimento das medidas anteriormente apresentadas existem ainda algumas medidas que podem ser implementadas e que poderão permitir que os hóspedes com surdez profunda ou total tenham uma estadia mais confortável, nomeadamente:

- suporte em vídeo com as principais informações do hotel transmitidas em Língua Gestual Portuguesa;
- suporte em vídeo legendado com as principais informações do hotel;
- suporte em papel com as principais informações sobre o hotel e as suas facilidades;
- dispositivos de despertar vibratórios.

A aposta na acessibilidade surge não só para que o setor seja inclusivo, mas também para aproveitar uma oportunidade de negócio com um nicho de mercado bastante alargado, como é possível constatar pelos números anteriormente apresentados. Este mercado é constituído por clientes com elevada fidelidade ao destino e ao hotel que visitam, sendo que são clientes que, normalmente, viajam acompanhados e possuem um elevado poder de compra, características estas que convidam qualquer empresa turística a analisar este mercado como um alvo apetecível (Abranja et. al, 2020).

Apesar dos recentes esforços levados a cabo pelos estabelecimentos de hotelaria na melhoria das condições de acessibilidade das infraestruturas para pessoas com deficiências que condicionam a mobilidade, ainda existe um longo caminho a percorrer para estes estabelecimentos de alojamento prestarem um serviço inclusivo e de excelência a pessoas que possuam deficiências ao nível audição, nomeadamente as pessoas com surdez profunda ou surdez total.

1.2.3 O princípio do *Design* universal

No sentido de criar uma estrutura que sirva qualquer pessoa, de forma funcional, e independentemente das suas características ou necessidades específicas, surge o princípio do *design* universal.

Segundo a United Nations (n.d.), por *design* universal entende-se a conceção de produtos, ambientes, programas e serviços que possam ser utilizados por toda as pessoas na medida do possível, sem que para isso seja necessária uma adaptação ou um desenho

especializado. Este conceito não exclui a utilização de dispositivos de assistência a grupos específicos de pessoas com deficiência ou incapacidade, sempre que tal seja necessário.

O princípio do *design* universal e a acessibilidade estão intrinsecamente relacionados, uma vez que um acaba por complementar o outro. O *design* universal é uma abordagem que, tal como referido anteriormente, visa criar ambientes e infraestruturas que possam ser utilizados por um vasto conjunto de pessoas, independentemente das suas habilidades, idade, género ou outras características especiais. Estes dois conceitos acabam por estar relacionados, na medida em que ambos promovem a inclusão e procuram criar condições para que as pessoas possam usufruir de qualquer produto, serviço ou ambiente sem qualquer constrangimento. Segundo Burgstahler (2021), o conceito de *design* universal está assente em 7 princípios, nomeadamente:

- Utilização equitativa – o *design* é útil para pessoas com diversas capacidades;
- Flexibilidade na utilização – o *design* adequa-se a uma vasta gama de preferências e capacidades individuais;
- Utilização simples e intuitiva – *design* que facilita a utilização e a compreensão, independentemente da experiência, conhecimentos, competências linguísticas ou níveis de concentração;
- Informação perceptível – o *design* comunica informação de forma efetiva ao utilizador, independentemente das condições ambientais ou das capacidades sensoriais do utilizador;
- Tolerância ao erro – o *design* minimiza o risco e as consequências adversas de ações acidentais ou não intencionais;
- Baixo esforço físico – o *design* permite a utilização de forma eficiente e com um mínimo de fadiga;
- Dimensão e espaço para utilização e abordagem – é proporcionado o espaço e o tamanho adequado para o alcance, a manipulação e a utilização, independentemente do tamanho do corpo, da postura ou da mobilidade do utilizador.

Ambos os conceitos possuem a missão de eliminar barreiras, sendo que o *design* universal procura eliminar todas as barreiras possíveis desde o início do processo de

criação de determinado local ou produto, enquanto a acessibilidade se concentra em remover possíveis barreiras que possam existir, de forma a tornar os bens e produtos acessíveis para todos. A relação estabelecida entre estes dois conceitos não beneficia apenas as pessoas com deficiências ou incapacidades, uma vez que a sua aplicação incrementa a qualidade e a usabilidade dos produtos e serviços, que beneficiam o público em geral.

O princípio da informação perceptível acaba por ter um maior impacto na vida dos HSPT, uma vez que a sua utilização pressupõe a comunicação da informação de forma clara e efetiva ao utilizador, independentemente das condições ambientais ou das capacidades sensoriais do mesmo. Os HSPT apresentam características sensoriais, ao nível da audição, que os impede de receber a informação da mesma forma que uma pessoa que não possua essas mesmas características. De acordo com Tannenbaum-Baruchi et al. (2014), a ausência da capacidade de ouvir sons nas pessoas surdas constitui um obstáculo a uma comunicação ótima num mundo predominantemente auditivo.

A comunicação entre uma pessoa com surdez profunda ou total e uma pessoa com o pleno funcionamento da sua capacidade auditiva está naturalmente condicionada pelas capacidades que ambos apresentam, pelo que se tornou necessário criar alternativas que possibilitem a comunicação entre ambos, o que originou a criação da língua gestual. No entanto, apesar da criação da língua gestual, a grande maioria das pessoas não possui conhecimento técnico suficiente que permita estabelecer uma comunicação através da mesma, o que faz com que as pessoas com surdez profunda ou total continuem a evidenciar uma dificuldade extrema para se relacionarem com pessoas que possuam características diferentes das suas.

O princípio do *design* universal pode ser uma ferramenta absolutamente preponderante para as pessoas com surdez profunda ou total, uma vez que enfatiza a importância de criar soluções que sejam inclusivas e flexíveis para um público diversificado, permitindo assim que essas pessoas possam usufruir de bens e serviços de forma equitativa e justa, tendo em conta as suas características individuais.

1.3 A deficiência e a surdez

1.3.1 Deficiência: percepção e concetualização

Na atualidade, uma grande parte da população mundial evidencia um conjunto de incapacidades que dificulta a sua vida quotidiana. Segundo a World Health Organization (WHO, 2023), cerca de 16 % da população mundial é possuidora de algum tipo de incapacidade, independentemente do grau de dependência que essa incapacidade provoque.

Segundo a WHO (2023) a deficiência faz parte do ser humano e é parte integrante da experiência humana. Resulta da interação entre problemas de saúde, como a demência, a cegueira ou a lesão da espinal medula, e uma série de fatores ambientais e pessoais, sendo que a organização estima que 1.3 mil milhões de pessoas sofram de uma incapacidade significativa.

A WHO (2013) afirma que a incapacidade pode ocorrer a três níveis:

- uma deficiência na função ou estrutura do corpo;
- uma limitação na atividade, como a incapacidade de ler ou de se deslocar;
- uma restrição na participação, como a exclusão da escola ou do trabalho.

Como tal, as pessoas com incapacidade incluem aqueles que são tradicionalmente entendidos como pessoas com deficiência (por exemplo, utilizadores de cadeiras de rodas, pessoas cegas ou surdas ou pessoas com deficiências intelectuais), e as pessoas que têm dificuldades quotidianas devido a uma vasta gama de problemas de saúde, tais como doenças crónicas, perturbações mentais graves, esclerose múltipla e velhice (WHO, 2013).

Contudo, e apesar da anterior concetualização, importa perceber que as pessoas com incapacidade têm diferentes necessidades, que requerem diferentes tipos de serviços e equipamentos por parte dos serviços turísticos e concretamente pelo setor do alojamento.

A grande maioria das pessoas ainda apresenta dificuldades em abordar o tema da deficiência, sendo que uma das grandes razões que explica esse acontecimento prende-se com o facto de o ser humano demonstrar enorme relutância em reconhecer os concidadãos como pessoas com deficiência e, muitas vezes, ainda maior relutância em reconhecer a sua própria experiência ou o seu próprio estatuto de pessoa com

deficiência. Este fenómeno ocorre porque, geralmente, a deficiência é entendida como um estigma e, conseqüentemente, como um acontecimento negativo na vida das pessoas. Altman (2014), afirma que embora a deficiência possa ser atribuída à incapacidade física ou mental causada por uma condição médica, ela é também uma construção social que resulta do ambiente social e físico em que uma pessoa vive a sua vida.

São poucas as pessoas que reconhecem a deficiência como uma identidade social que representa uma reivindicação coletiva de direitos e de inclusão, fenómeno que acaba por provocar um certo desconhecimento em relação à forma como se deve abordar e falar sobre a deficiência. A maior parte de nós sente que a velha forma de tratar a deficiência como uma maldição, uma tragédia, um infortúnio ou uma falha individual já não é apropriada na atualidade, mas não temos a certeza de que forma devemos abordar o tema de maneira sensível e, acima de tudo, compreensiva. Quando a deficiência surge na nossa vida, ou na vida de alguém que nos é próximo, a maior parte de nós demonstra desconhecimento relativamente aos direitos, às tecnologias, às oportunidades e aos serviços que acabam por ser necessários para que seja possível estabelecer um nível de vida digno e desejável (Thomson, 2017).

De acordo com Thomson (2017), a deficiência constitui uma representação, uma interpretação cultural da transformação ou configuração física e uma comparação de corpos, que estrutura as relações e as interações sociais. Assim, surge que a deficiência é a atribuição de um desvio corpóreo que não incide tanto sobre a propriedade ou as características dos corpos, tornando-se assim um produto de regras culturais e sociais sobre o que os corpos devem ser ou fazer. Um ponto essencial nesta definição, ainda que implícito, prende-se com o facto de, tanto a deficiência como os limites impostos aos corpos, dependerem da comparação dos corpos individuais com normas sociais não declaradas e com um conjunto hipotético de diretrizes e regras para a forma como os corpos devem funcionar. Esta situação resulta de expectativas culturais e sociais sobre a forma como os seres humanos devem ser e agir.

Darcy e Pegg (2011), concordam com esta ideia, afirmando que o modelo socialmente pré-concebido da deficiência considera-a como um produto das barreiras ambientais, sociais e comportamentais incapacitantes, que se conjugam com a deficiência de uma pessoa e impedem a sua participação na sociedade. Este modelo

implica que a eliminação das barreiras incapacitantes serve para melhorar a vida das pessoas com deficiência, dando-lhes assim igualdade de oportunidades. A força do modelo reside no facto de se centrar na mudança social e não na adaptação do indivíduo ao ambiente incapacitante. Além disso, não é a deficiência da pessoa que é incapacitante, mas a exclusão social a que está sujeita devido à conceção do ambiente ou à atitude dos serviços.

De acordo com Roberson et al. (2022), os indivíduos podem possuir alguma deficiência, mas não se tornam deficientes até se encontrarem num contexto social (arquitetura, requisito, ideologia, entre outros) construído em grande parte por e para pessoas que não possuem qualquer deficiência.

De acordo com Thomson (2017), as pessoas são consideradas deficientes não apenas pelas falhas físicas ou psicológicas inerentes à sua condição, mas também pelo facto de serem vistas pelos seus concidadãos como desqualificadas e por não poderem utilizar as diversas infraestruturas de forma eficaz tal como elas estão construídas, sendo-lhes negado o acesso à igualdade de oportunidades.

Para que as pessoas portadoras de deficiência possam viver num mundo que, efetivamente, não foi pensado nem construído para elas, é necessário que haja um esforço coletivo de todos, enquanto cidadãos, para que se criem estruturas e condições que permitam o bem-estar, a comodidade e o conforto das pessoas com deficiência. Tornar-se deficiente exige uma adaptação a um novo funcionamento, aparência e estatuto social, processo este que exige que se aprenda a viver eficazmente e com dignidade como uma pessoa com deficiência, e não apenas viver como uma pessoa deficiente que tenta tornar-se não-deficiente.

1.3.2 Surdez: características, grau e origem

A surdez enquadra-se como uma deficiência sensorial, sendo que segundo a WHO (2023) cerca de 430 milhões de pessoas (cerca de 5 % da população mundial) necessitam de reabilitação para tratar a sua perda auditiva incapacitante. A organização estima que, no ano de 2050, mais de 700 milhões de pessoas terão uma deficiência auditiva incapacitante.

Segundo a WHO (2023), a surdez é definida de acordo com o seu grau, causa e tipo. Assim, a perda de audição pode ser ligeira, moderada, severa ou profunda e pode

afetar um ou ambos os ouvidos, causando dificuldade em ouvir uma simples conversa. Diz-se que uma pessoa que não consegue ouvir tão bem como uma pessoa com audição normal - limiares auditivos de 20 dB ou superiores em ambos os ouvidos - tem perda de audição. O termo “pessoa com incapacidade auditiva” refere-se a pessoas com uma perda de audição que varia entre ligeira e severa, sendo que estas comunicam normalmente através da linguagem oral e podem beneficiar de aparelhos auditivos, implantes cocleares e outros dispositivos de assistência. As pessoas "surdas" têm, na sua maioria, uma perda auditiva profunda, o que implica pouca ou nenhuma audição, sendo que utilizam frequentemente a linguagem gestual para comunicar com outras pessoas (WHO, 2023).

A WHO (1991) definiu um sistema de classificação das perdas auditivas com base nos limiares obtidos através de audiometria tonal nas frequências de 500, 1000 e 2000 Hz, classificando a surdez, de acordo com o grau, em:

- Surdez Ligeira: traduz uma perda auditiva entre 26 e 40 dB, sendo a fala percebida a um tom normal e surgindo dificuldades na voz baixa e distante;
- Surdez Moderada: a perda situa-se entre os 41 e os 60 dB, a fala é percebida em voz alta à distância de 1 metro;
- Surdez Severa: a perda situa-se entre os 60 e os 80 dB, a fala é percebida se a voz é alta e muito próxima do ouvido e apenas os sons altos do ambiente são percecionados;
- Surdez Profunda e surdez total: a perda auditiva é superior a 81 dB, a fala não é percebida e apenas sons muito fortes são percecionados.

No que concerne às causas da surdez, a WHO (2023) afirma que existem diversos fatores que podem ser encontrados em diferentes períodos ao longo da vida, nomeadamente:

- Período pré-natal
 - ✓ fatores genéticos, incluindo perda auditiva hereditária e não hereditária;
 - ✓ infeções intrauterinas.
- Período perinatal
 - ✓ asfixia de parto (falta de oxigénio no momento do nascimento);
 - ✓ hiperbilirrubinemia (icterícia grave no período neonatal);

- ✓ baixo peso à nascença;
- ✓ outras causas perinatais.
- Infância e adolescência
 - ✓ infecções crónicas do ouvido (otite média crónica supurativa);
 - ✓ recolha de líquido no ouvido (otite média crónica não supurativa);
 - ✓ meningite e outras infeções.
- Idade adulta e idade avançada
 - ✓ doenças crónicas;
 - ✓ tabagismo;
 - ✓ otosclerose;
 - ✓ degenerescência neurosensorial relacionada com a idade;
 - ✓ perda auditiva neurosensorial súbita.
- Fatores ao longo da vida
 - ✓ excesso de cerume (cera no ouvido);
 - ✓ traumatismo do ouvido ou da cabeça;
 - ✓ ruído intenso/sons altos;
 - ✓ medicamentos ototóxicos;
 - ✓ produtos químicos ototóxicos relacionados com o trabalho;
 - ✓ deficiências nutricionais;
 - ✓ infeções virais e outras doenças do ouvido;
 - ✓ perda auditiva genética de início tardio ou progressivo.

Outro aspeto que deve ser tido em consideração é o tipo de surdez, sendo que Seniuk et al. (2018) afirmam que existem dois tipos de deficiências auditivas principais, nomeadamente a surdez neurosensorial e a surdez condutiva. Contudo, autores como Fieux et al. (2021) identificam um terceiro tipo de surdez, a surdez mista, que resulta de uma combinação entre as duas tipologias anteriormente referidas.

1.3.3 Surdez: a comunidade e os seus desafios

Após clarificar os conceitos de deficiência e surdez, importa perceber e analisar de que forma é que as pessoas surdas percecionam a sua situação e de que forma se relacionam com a restante sociedade.

De acordo com Fellingner et al. (2012), a surdez é uma condição heterogénea com efeitos de longo alcance no desenvolvimento social, emocional e cognitivo. Esta condição acaba por, invariavelmente, ter repercussões ao nível do inter-relacionamento pessoal que as pessoas surdas evidenciam, uma vez que afeta sobretudo a forma como comunicam, sendo que acaba também por influenciar a forma como os próprios surdos se enquadram na sociedade e a maneira como se percebem enquanto comunidade.

De acordo com Munoz-Baell e Ruiz (2000), existe uma percentagem considerável da comunidade surda que não se considera deficiente ou incapacitada, pretendendo ser vista e tratada como um grupo cultural distinto, com as suas próprias crenças, necessidades, opiniões, costumes e linguagem. Uma parte considerável dos membros pertencentes à comunidade surda definem a surdez como uma questão cultural, rejeitando a perspetiva e o modelo sociocultural em vigor e que retratam a surdez como uma questão comunicacional e audiológica. Glickman (2018) afirma que muitas pessoas surdas se opõem à noção de surdez como uma deficiência, sendo que se percebem como membros de uma comunidade que tem uma língua e uma cultura específicas.

Apesar deste posicionamento, a discriminação contra pessoas surdas é ainda uma realidade que persiste em muitas sociedades a nível global, sendo que essa discriminação acaba por se manifestar de diversas maneiras e é proveniente de vários agentes presentes na sociedade. Uma das principais formas de discriminação enfrentadas por pessoas surdas é a falta de compreensão e aceitação para com a sua língua e a sua cultura, o que acaba por resultar em situações de exclusão social, isolamento e dificuldade de acesso à informação e educação.

A disparidade entre a perspetiva de uma parte da comunidade surda e o modelo socialmente imposto cria uma fricção, que acaba por propagar um sentimento de revolta e angústia numa parte das pessoas surdas, que não querem ser vistas e tratadas como pessoas deficientes, mas sim como indivíduos pertencentes a uma minoria linguística.

Embora a surdez possa ou não ser vista como incapacitante para determinadas pessoas surdas, existe uma condição inquestionavelmente incapacitante a que as pessoas surdas são vulneráveis – a privação da língua. As pessoas surdas são as únicas pessoas no mundo que, com um potencial intelectual normal, podem crescer sem competências linguísticas nativas. Isto não se deve apenas ao facto de serem incapazes

de, mesmo com intervenções médicas e com implantes cocleares, ouvir o suficiente para adquirir a linguagem falada como as crianças ouvintes, mas também porque podem não estar suficientemente expostas e em contacto com línguas gestuais naturais (americana ou britânica, por exemplo) para adquirirem uma língua gestual nativa (Glickman, 2018).

A privação de língua cria uma inevitável barreira que pode fazer com que a convivência entre as pessoas surdas e as pessoas ouvintes seja mais difícil, fenómeno que gerou um certo estigma por parte da comunidade ouvinte em relação à surdez.

De acordo com Mousley e Chaudoir (2018), o estigma da surdez pode ser entendido como as ramificações sociais de viver numa sociedade que rotula a surdez como uma deficiência e atua de forma a excluir e desvalorizar as pessoas surdas. É importante enfatizar que o estigma da surdez se centra apenas na perceção que o mundo ouvinte tem relativamente à surdez, percecionando-a apenas como uma deficiência e propagando de forma frequente uma discriminação, que as pessoas surdas acabam por enfrentar. Os autores afirmam ainda que os indivíduos surdos são frequentemente marginalizados porque as suas necessidades únicas de comunicação e acessibilidade acabam por diferir relativamente às necessidades das pessoas que ouvem. Muitos indivíduos surdos recorrem a diferentes línguas e combinações de táticas de comunicação que não são familiares às pessoas ouvintes, o que por si só acaba por criar uma enorme diferença.

Este estigma está naturalmente associado ao facto de, na grande maioria das sociedades, a comunicação oral ser valorizada como a forma padrão de interação, o que acaba por fazer com que as pessoas surdas se vejam obrigadas a comunicar de formas que acabam por ser pouco naturais e até desconfortáveis. Outro fator que estimula a existência de um estigma em relação à surdez prende-se com a falta de educação e consciencialização que vigora na sociedade atual e que se manifesta através de um profundo desconhecimento sobre as necessidades das pessoas surdas, fenómeno este que acaba por fazer com que exista uma tendência para que a sociedade marginalize a comunidade surda.

Este fenómeno de marginalização criou na comunidade surda uma enorme necessidade de integrar as pessoas surdas e de proteger o património cultural da própria comunidade, fenómeno este que pode ter criado uma linha divisória com a restante comunidade ouvinte.

De acordo com Harvey (2008), existe uma dicotomia entre a forma como a comunidade de pessoas deficientes procede à integração das pessoas com deficiência na sociedade e a forma como a comunidade de pessoas surdas se segrega propositadamente, dicotomia esta que é visível na forma como a comunidade de pessoas surdas perspetiva algumas questões, como por exemplo a questão da educação. A comunidade surda criou estabelecimentos de ensino segregados próprios para pessoas surdas, que visam o ensino de língua gestual, enquanto a comunidade de pessoas com deficiência é defensora de um sistema de educação inclusivo que promova a adaptação e a integração dos indivíduos deficientes na sociedade.

Em suma, as comunidades surdas desempenham um papel de relevo para as pessoas surdas e são extremamente importantes para os seus membros, apesar de serem algo complicadas ao nível da integração de pessoas pertencentes à comunidade ouvinte (Fellinger et al., 2012).

Apesar da resiliência apresentada pela comunidade surda existe, indubitavelmente, uma condição nas pessoas com surdez profunda ou total que condiciona a sua interação com a comunidade ouvinte e que acaba por representar um desafio e por ter impacto no seu quotidiano.

De acordo com a WHO (2024), a perda auditiva afeta um conjunto de aspetos na vida privada dos indivíduos a diferentes níveis, como por exemplo:

- Comunicação e fala;
- Cognição;
- Isolamento social, solidão e estigma;
- Educação e emprego.

Yaganoglu (2021) afirma que as pessoas surdas enfrentam muitas dificuldades na sua vida quotidiana devido aos problemas de comunicação, sendo que o problema mais significativo que enfrentam está relacionado com o facto de poderem não compreender o que outra pessoa está a dizer se não houver ninguém por perto que possa intermediar a transmissão da mensagem do orador. O autor afirma ainda que as pessoas surdas são geralmente incapazes de comunicar eficazmente com aqueles que não falam língua gestual, o que pode conduzir a potenciais desilusões. De acordo com Alsulaiman et al. (2023), para integrar plenamente os surdos na sociedade, é necessário um modo de comunicação bidirecional: um dos surdos para os ouvintes e outro dos ouvintes para os

surdos. Os autores afirmam ainda que a comunicação da pessoa ouvinte para a pessoa surda é geralmente fácil e pode ser efetuada através do reconhecimento da fala e de representações de texto para gestos, mas a comunicação do surdo para o ouvinte é um pouco difícil e requer um módulo de reconhecimento de sinais que reconheça os movimentos gestuais do surdo e os traduza para texto. Rodriguez-Moreno et al. (2023) afirmam que as línguas gestuais são utilizadas pelas comunidades de deficientes auditivos, principalmente para a comunicação entre os seus membros, dada a falta de conhecimento das mesmas fora da sua comunidade.

Por sua vez, Abdallah e Fayyoubi (2016) afirmam que, apesar da existência da Língua Gestual, que compensa a linguagem verbal, a comunicação entre as pessoas com deficiência auditiva e as pessoas ouvintes continua a ser difícil, principalmente devido ao facto de as pessoas ouvintes possuírem uma conceção errada sobre as pessoas surdas.

Como forma de contornar este problema relacionado com a Língua Gestual, é extremamente comum as pessoas ouvintes recorrerem à escrita quando estão a comunicar com pessoas com dificuldades auditivas. De acordo com Snoddon (2022), para os surdos a escrita é a única língua e forma de comunicação que existe para além da Língua Gestual.

No entanto, é preciso compreender que a comunicação escrita com pessoas com surdez profunda ou total deve ser feita de uma forma bastante simples. De acordo com Choden e Jigyel (2022), a quantidade de linguagem a que uma criança surda é exposta durante o seu desenvolvimento linguístico tem uma forte influência na sua capacidade de escrever. Esta situação acaba por explicar algumas das dificuldades que as pessoas surdas têm em relação à escrita, já que muitas delas nem sequer chegam a ter contacto com a linguagem em idade de desenvolvimento.

Todas as dificuldades ao nível da comunicação anteriormente referidas acabam por ter um impacto noutras vertentes do quotidiano das pessoas surdas, influenciando a forma como vivem e a forma como interagem com a sociedade. Assim, é necessário que se criem condições que permitam uma diminuição considerável destas dificuldades, permitindo que as pessoas com surdez profunda ou total sejam capazes de interagir e de se relacionar com a sociedade de uma forma plena e autónoma.

1.4 O impacto da surdez profunda ou total na prestação de serviço dos estabelecimentos hoteleiros

1.4.1 O impacto da comunicação na prestação de um serviço

As diferentes formas de comunicação desempenham um papel fundamental no processo de prestação de um serviço, sendo um fator crucial e altamente preponderante para o sucesso do serviço e respetiva satisfação do cliente. De acordo com Grover (2005), o estudo da comunicação é absolutamente fundamental para a compreensão do comportamento humano, uma vez que o conceito de comunicação é parte integrante de todos os quadrantes presentes na sociedade, atuando como uma base sobre a qual as relações são construídas e estabelecidas.

De acordo com Aliyeva (2023), a comunicação envolve a troca de informações entre indivíduos, sendo uma interação que pode ser compreendida de diferentes formas. O National Joint Committee for the Communicative Needs of Persons With Severe Disabilities (1991) define a comunicação como qualquer ato através do qual uma pessoa dá ou recebe de outra pessoa informações relativas a necessidades, desejos, percepções, conhecimentos ou estados afetivos. A comunicação pode ser intencional ou não intencional, pode envolver sinais convencionais ou não convencionais e pode também assumir formas linguísticas ou não linguísticas.

Em suma, a comunicação representa o processo de troca de informações, sentimentos, ideias ou mensagens entre duas ou mais pessoas, podendo este processo ocorrer através da linguagem verbal, de gestos e expressões faciais, de escrita, entre outros. É fundamental perceber que existem um conjunto de elementos intervenientes no processo de comunicação, pelo que uma comunicação clara está sempre dependente da clareza da mensagem transmitida, da compreensão mútua entre a pessoa que emite a mensagem e a pessoa que a recebe, da escolha adequada do canal através do qual a comunicação será feita e do contexto em que o próprio ato de comunicação ocorre.

Uma perturbação da comunicação é uma perturbação de qualquer um dos processos através dos quais os falantes produzem e os ouvintes compreendem os enunciados falados, escritos ou assinados. A deficiência pode perturbar os processos que permitem a codificação e decodificação linguística (uma perturbação da linguagem) ou os processos que permitem a realização de movimentos da musculatura da fala (uma

perturbação da fala). Além disso, pode haver uma perturbação no fluxo da fala (uma perturbação da fluência), na produção da voz na laringe (uma perturbação da voz) ou nos processos sensoriais que sustentam a audição (uma perturbação da audição) (Cummings, 2023).

As afirmações anteriores demonstram que a comunicação representa, de facto, uma importante ferramenta do nosso quotidiano, sendo um elemento absolutamente indispensável, e com um papel preponderante, na garantia da coesão social e no desenvolvimento dos relacionamentos interpessoais que caracterizam a sociedade atual.

A extrema importância que a comunicação tem na sociedade estende-se também ao setor dos serviços. Seria impensável idealizar um mundo como o conhecemos hoje sem a comunicação, uma vez que é através dessa ferramenta que as marcas e empresas divulgam os seus serviços junto dos consumidores e, em última análise, é com base nessa ferramenta que as marcas e os seus colaboradores prestam os próprios serviços.

De acordo com Kotler e Keller (2016), um serviço é qualquer ato ou desempenho que uma parte pode oferecer a outra que é essencialmente intangível e não resulta na propriedade de nada, podendo a sua produção estar ou não associada a um produto físico. Cada vez mais, os fabricantes, distribuidores e retalhistas prestam serviços de valor acrescentado, ou simplesmente um excelente serviço ao cliente, para se diferenciarem.

A hotelaria é representada através de relacionamento interpessoais onde estão presentes trocas constantes de impressões entre o prestador do serviço e a pessoa que usufrui do serviço (Jain et al., 2023).

Verifica-se assim o elevado peso e preponderância que a comunicação (quer seja oral ou não) tem na prestação do serviço, pelo que é fulcral que os estabelecimentos hoteleiros e os seus colaboradores estejam devidamente preparados para lidar com hóspedes que possuam dificuldade ao nível da comunicação oral, como é o caso das pessoas com surdez profunda ou total.

Assim, e com base nas afirmações anteriormente referidas, torna-se fundamental que as pessoas que prestam serviços estejam devidamente preparadas para interagirem com pessoas surdas. De acordo com Terry e Meara (2024), a formação e sensibilização para a surdez visa promover a compreensão das pessoas surdas, sendo o

seu principal objetivo reduzir as barreiras, aumentar a acessibilidade entre as populações surdas e ouvintes e combater a discriminação. Bai e Bruno (2020) afirmam, por sua vez, que os trabalhadores que não têm experiência no contacto com pessoas surdas devem ser encorajadas a participar em programas de educação e formação contínua para melhorar a sua competência cultural em relação aos clientes surdos.

A formação dos colaboradores é, indubitavelmente, uma questão que pode ajudar a reduzir as barreiras que as pessoas surdas enfrentam quando tentam usufruir dos diferentes serviços.

1.4.2 Distúrbio de comunicação: o impacto ao nível da hotelaria

Tal como foi referido no subcapítulo anterior, a comunicação foi, desde sempre, um dos pilares da prestação de um serviço, sendo absolutamente preponderante desde o momento em que se pretende influenciar o consumidor final a optar por determinado serviço em detrimento de outro até ao momento em que o serviço é efetivamente prestado.

No entanto, de acordo com Van Boven e Gilovich (2003), a comunicação apresenta maior preponderância na prestação de determinadas tipologias de serviço, como é o caso dos serviços experienciais, que se referem ao consumo com o objetivo de adquirir uma determinada experiência de vida. Normalmente os serviços e compras experienciais envolvem um prestador de serviço e um utilizador do serviço, pelo que é inevitavelmente necessária uma interação entre os mesmos.

Yang e Matilla (2016) afirmam que os serviços relacionados com a hospitalidade, como a restauração e as viagens, são exemplos evidentes de compras experienciais, cuja experiência acaba por ser influenciada pela forma como o serviço é prestado e, conseqüentemente, pela própria comunicação da pessoa que está a prestar esse serviço.

Atendendo aos conceitos anteriormente clarificados, é possível afirmar que uma perturbação ao nível da comunicação influencia em larga escala o usufruto de serviços e experiências, pelo que é de extrema importância analisar a situação específica das pessoas surdas. Segundo Duggan (2023), é fulcral analisar a forma como os antecedentes linguísticos dos surdos influenciam a sua aprendizagem ao nível da comunicação, sendo também importante ter em conta a forma como comunicam com a sua família enquanto crescem, uma vez que isso tem impacto na forma como desenvolveram os seus recursos

linguísticos. A comunicação permite a troca de conhecimentos, incluindo os conhecimentos relacionados com os comportamentos e interações sociais, que acabam por ter uma importância enorme na vida das pessoas surdas.

No caso dos estabelecimentos hoteleiros, os HSPT podem não ver a sua estadia totalmente afetada por esta situação, no entanto acabam sempre por ser condicionados e por não conseguir usufruir do serviço e do próprio estabelecimento da mesma forma que uma pessoa sem perturbações ao nível da comunicação.

A perturbação de comunicação normalmente associada aos HSPT, e no caso dos estabelecimentos hoteleiros, acaba por se fazer sentir, principalmente, nos utilizadores do serviço. Dadas as características específicas dos HSPT (perturbação da audição que condiciona a comunicação oral), os prestadores do serviço, por desconhecimento técnico ou por falta de apoio ou recursos técnicos, acabam por condicionar a experiência dos clientes devido a diferentes questões. De acordo com Carroll et al. (2017), algumas das barreiras sociais e ambientais que as pessoas com perturbações de comunicação encontram podem resultar da falta de sensibilização para este tipo de problema e de atitudes negativas por parte das restantes pessoas.

As necessidades especiais, ao nível da comunicação, dos HSPT, aliada à falta de conhecimentos de Língua Gestual Portuguesa por parte dos prestadores de serviços dos estabelecimentos hoteleiros, criam constrangimentos que afetam a qualidade da estadia e da experiência dos HSPT. Estes constrangimentos comunicacionais podem ter um impacto negativo em diferentes situações e podem afetar a estadia do hóspede em questões relacionadas com a sua segurança ou privacidade, por exemplo.

De acordo com Neuhauser et al. (2013), os procedimentos de resposta a emergências não estão adaptados a comunidades vulneráveis, especialmente as que possuem integrantes com deficiências ou com dificuldades de literacia e cultura.

Tannenbaum-Baruchi et al. (2014) afirmam, por sua vez, que a audição é uma capacidade essencial numa emergência, uma vez que nessas situações a maior parte da informação é transmitida por via sonora, sob a forma de avisos verbais e sirenes. Os autores afirmam também que o facto de estas medidas serem inúteis para as pessoas surdas coloca esta população em perigo e sob maior risco.

O desenvolvimento da tecnologia e o aparecimento da internet têm facilitado a comunicação para e com pessoas que possuem incapacidades sensoriais. No entanto, em

setores como a hotelaria e a restauração, que envolvem experiências sensoriais e que possuem uma componente presencial muito forte e vincada nos seus serviços, estes dois facilitadores não são tão efetivos. De acordo com o *website* DeafNav (n.d.), as pessoas surdas e com dificuldades auditivas têm métodos diferentes para comunicar e, muitas vezes, têm dificuldade em comunicar quando há demasiada audição envolvida, preferindo utilizar métodos visuais, como por exemplo a leitura labial, os gestos, a escrita e os dispositivos de alerta. Estas preferências devem ser tidas em conta pelos prestadores de serviços hoteleiros aquando da sua comunicação com pessoas com surdez profunda ou total, uma vez que reduzem de forma drástica a barreira comunicacional existente e, conseqüentemente, melhoram a experiência das pessoas surdas e dos próprios prestadores de serviços.

Os conteúdos abordados nos capítulos e subcapítulos anteriores revelam a importância de criar condições que permitam aos HSPT usufruir dos serviços hoteleiros e turísticos na sua plenitude, pelo que é pertinente aprofundar a investigação relacionada com esta temática, de maneira a contribuir de forma positiva para o desenvolvimento hoteleiro e para a melhoria das experiências das pessoas com incapacidade auditiva.

2 ENQUADRAMENTO METODOLÓGICO

2.1 Introdução

O presente capítulo aborda, através de uma relação de simbiose com os conteúdos abordados na revisão de literatura, as práticas metodológicas que foram utilizadas na construção e no desenvolvimento da presente investigação.

De acordo com Kothari (2004), a metodologia de investigação é uma forma de resolver o problema de investigação, de maneira sistemática, podendo ser entendida como uma ciência que estuda a forma como a investigação é cientificamente realizada. Nesta etapa são estudados os vários passos que, geralmente, são adotados pelos investigadores para estudar o seu problema de investigação, bem como o processo lógico que lhes está subjacente. É necessário que o investigador conheça não só os métodos e técnicas de investigação, mas também a metodologia.

Kaplan (1998) refere que, se os métodos se referem às técnicas e aos procedimentos que os investigadores utilizam para a recolha de dados, o objetivo da

metodologia passa por descrever as abordagens, tipologias e paradigmas da investigação.

O capítulo da metodologia de investigação é uma parte fundamental de uma dissertação de mestrado, uma vez que fornece uma descrição detalhada dos métodos e técnicas que foram utilizadas para conduzir a investigação. Este capítulo foi projetado para oferecer uma compreensão clara e abrangente da abordagem metodológica adotada, sendo que a sua estrutura está organizada de forma lógica e sequencial, abordando os seguintes tópicos:

- Abordagem metodológica;
- Problemática e objetivos da investigação;
- População/participantes;
- Instrumentos e procedimentos de recolha de dados;
- Procedimentos de análise de dados.

2.2 Abordagem metodológica

A presente investigação segue uma abordagem qualitativa de natureza exploratória e que procura descrever um fenómeno específico. A utilização desta abordagem foi selecionada de acordo com os objetivos do trabalho e as especificidades da própria população em estudo.

A investigação sobre as principais barreiras enfrentadas por hóspedes surdos em estabelecimentos hoteleiros é bastante complexa e a literatura relativamente a esta temática está muito pouco desenvolvida.

De acordo com Denzin e Lincoln (2011), a investigação qualitativa é uma atividade situada que localiza o observador no mundo. A investigação qualitativa consiste num conjunto de práticas interpretativas e materiais que tornam o mundo visível. Estas práticas transformam o mundo numa série de representações, incluindo entrevistas, conversas, fotografias, gravações e memorandos. A este nível, a investigação qualitativa envolve uma abordagem interpretativa e naturalista do mundo. Isto significa que os investigadores qualitativos estudam as coisas nos seus ambientes naturais, tentando dar sentido ou interpretar os fenómenos nos termos dos significados que as pessoas lhes atribuem.

De acordo com Creswell (2013), a investigação qualitativa começa com um conjunto de pressupostos e com a utilização de quadros interpretativos/teóricos que informam o estudo de problemas de investigação que abordam o significado que indivíduos ou grupos atribuem a um problema social ou humano. Para estudar este problema, os investigadores utilizam uma abordagem qualitativa para a investigação, nomeadamente através da recolha de dados num ambiente natural sensível às pessoas e locais em estudo e através de uma análise de dados que pode ser tanto indutiva como dedutiva e estabelece padrões ou temas. O relatório final escrito ou a apresentação dos resultados inclui as vozes dos participantes, as reflexões do investigador, uma descrição e interpretação complexas do problema e a sua contribuição para a literatura ou um apelo à mudança.

Em suma, a investigação qualitativa recorre à utilização de métodos como a observação dos participantes e a realização de estudos de caso, que resultam numa narrativa ou num relato descritivo de um contexto ou de uma prática.

A utilização de uma abordagem qualitativa foi crucial, na medida em que permitiu auscultar um conjunto de pessoas diretamente envolvidas com a comunidade surda e com os estabelecimentos hoteleiros, em diferentes dimensões, o que possibilitou a recolha de informações valiosas e pertinentes sobre as principais dificuldades sentidas pelos HSPT em estabelecimentos hoteleiros. Estas informações foram muito importantes e decisivas para o desenvolvimento do processo de investigação e, em simultâneo, permitiram compreender as principais dificuldades sentidas pelos HSPT em estabelecimentos hoteleiros, o que contribuiu para colmatar algumas lacunas teóricas evidenciadas na revisão da literatura, através da solidificação do conhecimento sobre este tema.

O processo metodológico utilizado no desenvolvimento da presente investigação assenta em dez etapas (descritas na Figura 4), sendo que estas foram desenvolvidas de acordo com as especificidades da investigação e de acordo com aqueles que são os objetivos e a natureza da mesma.

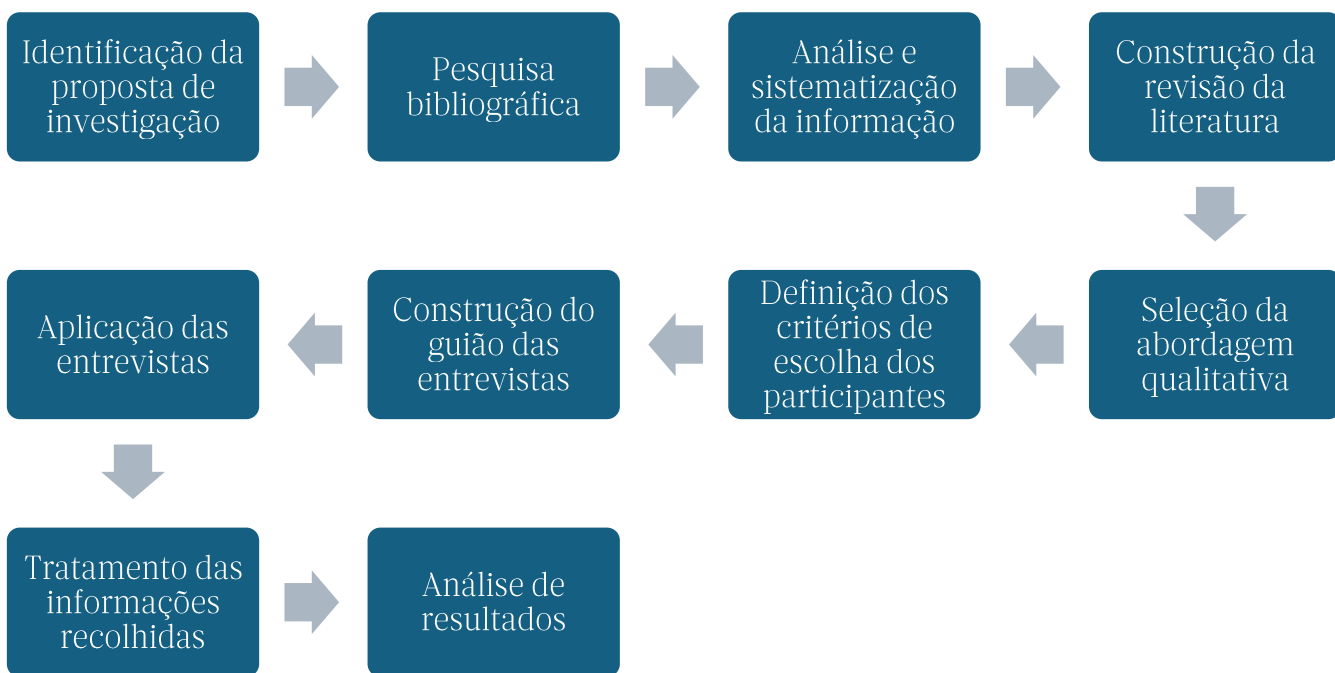


Figura 4: Etapas do processo metodológico.

Na primeira etapa do processo metodológico foi identificada a proposta da presente investigação, sendo que posteriormente, e de acordo com a proposta anteriormente identificada e definida, foi dado início ao processo de recolha, análise e sistematização da informação com vista à construção da revisão da literatura. Após a construção da revisão da literatura, e mediante as características do estudo e as informações recolhidas até ao momento, a equipa de investigação optou por definir a utilização de uma abordagem qualitativa, assente na realização de entrevistas exploratórias semiestruturadas. De acordo com Darlington e Scott (2002), métodos de investigação como as entrevistas aprofundadas e a observação de participantes são particularmente adequadas para explorar questões de serviços humanos relacionadas com o significado das experiências e para decifrar a complexidade do comportamento humano.

Posteriormente, e atendendo à abordagem previamente escolhida, foram definidos os critérios de escolha dos participantes, sendo que após a definição desses critérios foi iniciada a construção do instrumento de recolha de dados, mais concretamente das entrevistas exploratórias. Após a construção do guião das entrevistas, as mesmas foram aplicadas aos participantes previamente identificados e selecionados. Embora a opção inicial tenha sido entrevistar apenas o grupo de pessoas surdas com

experiências em estabelecimentos hoteleiros, numa fase posterior, considerou-se relevante inquirir outros grupos de pessoas com conhecimento sobre o assunto de forma a ajudar a compreender este tema sob diferentes perspetivas. Desta forma, optou-se por inquirir:

- Especialistas da comunidade surda, onde se incluem investigadores da área da Língua Gestual Portuguesa, intérpretes de Língua Gestual Portuguesa e profissionais que contactam diretamente com a comunidade surda;
- Profissionais do setor turístico e hoteleiro;
- Pessoas surdas com experiências em estabelecimentos hoteleiros.

A utilização das entrevistas exploratórias semiestruturadas garantiu flexibilidade e adaptabilidade, uma vez que permitiu a possibilidade de ajustar as perguntas de acordo com as experiências e preferências dos participantes. Esta característica promoveu uma colaboração mais genuína e uma recolha de dados mais completa, resultando numa compreensão mais profunda e precisa das barreiras enfrentadas pelos surdos em estabelecimentos hoteleiros, sob diferentes pontos de vista.

Após a realização das entrevistas, a informação foi devidamente tratada e analisada através do *software* webQDA. O webQDA é um *software online* de análise qualitativa que facilitou a organização, a codificação e a interpretação dos dados textuais, oferecendo um conjunto de ferramentas de codificação e permitindo a geração automática de relatórios que suportam a análise qualitativa. Na última etapa deste processo metodológico foram analisados os dados recolhidos nas entrevistas realizadas e, conseqüentemente, foram identificadas as principais dificuldades dos hóspedes com surdez profunda ou total em estabelecimentos hoteleiros, bem como sugestões de melhoria para enfrentar essas dificuldades.

Em síntese, a utilização de uma abordagem qualitativa e do respetivo processo metodológico anteriormente descrito permitiu que a equipa de investigação mergulhasse nas nuances e nos detalhes da temática de investigação, através da captura de *insights* valiosos diretamente provenientes das experiências e perspetivas de especialistas com conhecimento da comunidade surda, de hóspedes surdos com experiências em estabelecimentos hoteleiros e de profissionais do setor hoteleiro.

2.3 Problemática e objetivos da investigação

O presente subcapítulo visa contextualizar a problemática e os objetivos subjacentes à investigação sobre as barreiras enfrentadas por HSPT em estabelecimentos hoteleiros. A compreensão das dificuldades enfrentadas por hóspedes com surdez profunda ou total é fundamental para promover a inclusão e a igualdade de oportunidades, pelo que neste subcapítulo será destacada a importância desta problemática e serão abordados os objetivos gerais e específicos da presente investigação.

De acordo com Jacobs (2013), os problemas de investigação representam conjuntos de informação artificiais que se juntam por ação de um esforço intenso de um investigador, que identificou uma lacuna na informação ou na compreensão de um determinado tópico. O autor afirma ainda que a definição de um problema de investigação envolve mais do que a mera redução de um tópico de interesse alargado a algo mais específico, referindo que este processo envolve a compreensão das descontinuidades que existem quando mais do que um fenómeno é analisado ao mesmo tempo.

De acordo com Leedy e Ormrod (2019), o principal problema ou questão de investigação é o eixo em torno do qual gira todo o esforço de investigação. É a partir deste eixo que são clarificados os objetivos do projeto de investigação, sendo igualmente este eixo que pode evitar que o investigador não se desvie em direções tangenciais e improdutivas.

Assim, importa num primeiro momento referir que a acessibilidade é um princípio fundamental em qualquer setor de atividade, sendo especialmente importante na indústria hoteleira, onde a capacidade de proporcionar uma experiência acolhedora e inclusiva para todos os hóspedes é essencial. No entanto, para os hóspedes surdos, essa experiência pode ser comprometida por uma série de barreiras que estes enfrentam quando ficam hospedados em estabelecimentos hoteleiros. Compreender essas barreiras é de grande importância, não apenas do ponto de vista ético e moral, mas também do ponto de vista da responsabilidade social.

Reconhecer a importância das barreiras enfrentadas pelos hóspedes surdos em estabelecimentos hoteleiros é essencial para promover a igualdade de acesso e oportunidades para todas as pessoas. Como parte de uma sociedade inclusiva, é

imperativo que todos os indivíduos, independentemente das suas habilidades auditivas, tenham acesso equitativo aos serviços e instalações oferecidos pelos hotéis.

Por outro lado, a remoção das barreiras enfrentadas pelos hóspedes surdos pode representar uma oportunidade para a inovação e diferenciação da indústria hoteleira. Num mundo cada vez mais globalizado e onde os consumidores valorizam cada vez mais empresas que demonstram um compromisso com a diversidade, a adoção de práticas e medidas que promovam a inclusão e a acessibilidade permite que os estabelecimentos hoteleiros se destaquem em relação à concorrência e se tornem capazes de atrair uma base de clientes mais ampla e diversificada. Além disso, a adaptação dos serviços e das instalações para atender às necessidades específicas dos hóspedes surdos pode resultar em experiências mais satisfatórias para todos os hóspedes, independentemente da sua capacidade auditiva.

Com base na revisão de literatura e na informação referida anteriormente, foram então definidas as seguintes questões de investigação :

1. Quais as principais barreiras enfrentadas por hóspedes com surdez profunda ou total ao utilizar os serviços e instalações dos estabelecimentos hoteleiros ?
2. Quais são as práticas que, quando aplicadas em estabelecimentos hoteleiros, podem ser eficazes na superação de barreiras e no atendimento das necessidades dos hóspedes com surdez profunda ou total ?

A presente investigação visa promover uma maior compreensão relativamente aos constrangimentos sentidos por hóspedes com surdez profunda ou total em estabelecimentos hoteleiros, considerada essencial para promover a implementação de medidas que melhorem, de forma significativa, a experiência destes hóspedes e que contribuam para uma sociedade mais inclusiva e acessível para todos.

Neste sentido, esta investigação foi desenvolvida tendo por base um conjunto prévio de objetivos, gerais e específicos, abaixo apresentados:

Objetivos Gerais

- Compreender as principais barreiras experienciadas por HSPT em estabelecimentos hoteleiros;
- Investigar sugestões de melhoria para mitigar as barreiras experienciadas por HSPT em estabelecimentos hoteleiros.

Objetivos específicos

- Identificar as barreiras de comunicação enfrentadas por HSPT em estabelecimentos hoteleiros;
- Avaliar as condições de segurança proporcionadas pelos estabelecimentos hoteleiros aos HSPT;
- Identificar adaptações comunicacionais que permitam uma melhoria da estadia dos HSPT em estabelecimentos hoteleiros;
- Identificar medidas de segurança que reduzam o risco dos HSPT em estabelecimentos hoteleiros.

Estes objetivos revelam o compromisso desta investigação para com a igualdade de acesso e de oportunidades, requisito fundamental para a construção de uma sociedade verdadeiramente inclusiva, onde todas as pessoas, independentemente das suas características, possam desfrutar plenamente das suas experiências em estabelecimentos hoteleiros e em todos os aspetos da vida quotidiana.

2.4 Instrumentos e processos de recolha de dados

No sentido de aprofundar a investigação e de recolher informações relevantes com impacto direto no desfecho do presente estudo, foram construídos três instrumentos de recolha de dados, com características em comum entre si e, em simultâneo, adaptados de acordo com as características específicas de cada um dos grupos de participantes. O instrumento de recolha de dados representa a ferramenta e o meio utilizado para recolher informações relevantes e necessárias, que permitam dar resposta às questões de investigação do presente estudo.

Assim, para investigar sobre os principais desafios enfrentados pelos surdos em estabelecimentos hoteleiros, a equipa de investigação optou por adotar uma estratégia que consistiu na aplicação de entrevistas exploratórias semiestruturadas, que representam assim os instrumentos de recolha de dados utilizados. Estas entrevistas foram realizadas com um participante de cada vez, sendo que a sua realização ocorreu *online* através da plataforma *Zoom*. No caso das entrevistas realizadas às pessoas com surdez profunda ou total, estas foram diretamente enviadas por email e foram devolvidas com as respostas escritas, através do mesmo meio de comunicação.

De acordo com Cohen et al. (2007), as entrevistas permitem que os participantes - sejam eles entrevistadores ou entrevistados - discutam as suas interpretações do mundo em que vivem, exprimindo a forma como encaram as situações do seu próprio ponto de vista.

Leedy e Ormrod (2019) afirmam que as pessoas que participam numa entrevista qualitativa devem sentir que estão a ter uma conversa amigável com o investigador, onde podem expor a sua visão sobre determinado tema, devendo este investigador ser alguém em quem confiam.

Silverman (2006) afirma que um investigador pode fazer questões relacionadas com qualquer um dos seguintes aspetos:

- Factos (informação biográfica, por exemplo);
- Crenças e perspetivas das pessoas;
- Sentimentos;
- Motivações;
- Comportamentos passados e atuais;
- Normas de comportamento (o que as pessoas acreditam que deve ser feito em determinadas situações);
- Razões específicas e conscientes para ações ou sentimentos.

Mediante as características das entrevistas anteriormente referidas e as especificidades concretas da presente investigação, foi desenvolvida uma estrutura para as entrevistas exploratórias que, de acordo com o conteúdo das perguntas, se divide em quatro partes, nomeadamente:

- 1) *Background* do investigador e relação com a comunidade surda/hóspedes surdos;
- 2) Perceção das barreiras enfrentadas pelos hóspedes com surdez profunda ou total em estabelecimentos hoteleiros;
- 3) Perceção sobre processos, equipamentos e procedimentos que podem melhorar a estadia dos hóspedes com surdez profunda ou total em estabelecimentos hoteleiros;
- 4) Sugestões adicionais.

Esta abordagem permitiu obter uma compreensão e visão abrangente e aprofundada relativamente às experiências dos hóspedes surdos em estabelecimentos

hoteleiros, através da realização de entrevistas a diferentes profissionais que contactam diariamente com pessoas surdas, em diferentes dimensões, e a pessoas surdas com experiências em estabelecimentos hoteleiros. A utilização deste instrumento de recolha de dados tornou possível a utilização de perguntas abertas e permitiu que a conversa com o entrevistado seguisse num rumo flexível, que privilegiou a partilha de conhecimentos e de experiências e que possibilitou a criação de uma perceção comum sobre o fenómeno em estudo. Estas entrevistas foram aplicadas a três grupos de características distintas, com diferentes objetivos, nomeadamente:

- 1) HSPT – entrevistas aplicadas com o objetivo de compreender diretamente as experiências e desafios em estabelecimentos hoteleiros;
- 2) Especialistas da comunidade surda – entrevistas aplicadas com o objetivo de obter *insights* sobre os desafios sentidos pelos HSPT e sobre as melhores práticas a implementar para enfrentar essas dificuldades;
- 3) Hoteleiros – entrevistas aplicadas com o objetivo de recolher informações sobre as práticas atuais no atendimento a HSPT e de captar informações sobre possíveis adaptações e melhorias.

As entrevistas exploratórias semiestruturadas foram escolhidas como um instrumento de recolha de dados devido ao facto de, tal como referido anteriormente, a literatura sobre a presente temática estar pouco desenvolvida, sendo que permitiram ampliar a teoria sobre o tema e permitiram explorar em profundidade os principais problemas dos hóspedes surdos em estabelecimentos hoteleiros, de acordo com aquela que é a visão dos profissionais e especialistas que interagem diariamente com pessoas surdas.

Em suma, a utilização deste instrumento de recolha de dados foi de capital importância, uma vez que permitiu a construção de um conhecimento detalhado e robusto através da comparação do conhecimento e das diferentes experiências dos especialistas escolhidos e possibilitou ainda a identificação de áreas de melhoria e o desenvolvimento de recomendações práticas com vista à promoção da acessibilidade e da inclusão dos HSPT nos estabelecimentos hoteleiros.

2.5 População e Participantes

A presente investigação reúne algumas especificidades que exigem, num primeiro momento, uma clarificação mais aprofundada e detalhada sobre a população participante da mesma.

As características dos integrantes da comunidade surda e a necessidade de auscultar pessoas com conhecimentos profundos sobre os comportamentos da própria comunidade, aliada à escassa revisão da literatura sobre os principais desafios enfrentados pelos hóspedes surdos em estabelecimentos hoteleiros, que acaba por refletir uma lacuna significativa no conhecimento atual sobre a experiência desses indivíduos neste contexto específico, direcionaram a aplicação das entrevistas exploratórias semiestruturadas para especialistas que contactam diretamente com a comunidade surda em diferentes dimensões, para profissionais do setor hoteleiro e para os próprios HSPT.

A população-alvo destas entrevistas foi escolhida utilizando uma técnica de amostragem bola de neve, sendo então composta por especialistas da comunidade surda, onde se incluem investigadores, intérpretes, terapeutas, entre outros, por pessoas com surdez profunda ou total que tenham tido experiências em estabelecimentos hoteleiros e por profissionais do setor hoteleiro.

Tabela 1 - Caracterização dos entrevistados.

Entrevista	Sexo	Idade	Nacionalidade	Habilitações Literárias	Grupo de entrevistados
1	Feminino	30-39	Portuguesa	Licenciatura	Especialistas da comunidade surda
2	Feminino	50-59	Portuguesa	Licenciatura	Especialistas da comunidade surda
3	Feminino	30-39	Portuguesa	Licenciatura	Especialistas da comunidade surda
4	Feminino	18-29	Portuguesa	Licenciatura	Especialistas da comunidade surda
5	Masculino	18-29	Portuguesa	Licenciatura	Profissionais do setor hoteleiro
6	Feminino	18-29	Portuguesa	Licenciatura	Profissionais do setor hoteleiro
7	Masculino	30-39	Portuguesa	Ensino Secundário	HSPT
8	Masculino	30-39	Portuguesa	Licenciatura	Profissionais do setor hoteleiro
9	Feminino	18-29	Portuguesa	Ensino Secundário	Profissionais do setor hoteleiro
10	Feminino	50-59	Portuguesa	Licenciatura	Especialistas da comunidade surda
11	Feminino	40-49	Portuguesa	Doutoramento	Especialistas da comunidade surda
12	Feminino	18-29	Brasileira	Ensino Secundário	HSPT
13	Feminino	18-29	Portuguesa	Ensino Secundário	HSPT
14	Feminino	18-29	Portuguesa	Ensino Secundário	HSPT

No sentido de garantir a representatividade da amostra e minimizar o viés da seleção, foram adotados métodos de recrutamento diversificados que permitem a inclusão de uma variedade de perspetivas e experiências. Os participantes foram

identificados inicialmente através de contactos pessoais da equipa de investigação e, simultaneamente, utilizando a técnica de “bola de neve”, ou seja, aos entrevistados foi pedido que sugerissem outras pessoas que reunissem características e/ou experiência profissional na temática em estudo.

2.6 Procedimentos de análise de dados

O instrumento de recolha de informação utilizado, e tal como referido anteriormente, foi aplicado de forma individual a cada um dos participantes, a quem foram explicados os principais objetivos da entrevista e com quem foi agendada uma data para a realização da entrevista via *Zoom*. No caso dos HSPT, a entrevistas foi enviada via *email* e foi devolvida com as respetivas respostas pela mesma via. Estas entrevistas foram realizadas durante os meses de abril, maio, junho e julho.

Após a realização de 14 entrevistas, denotou-se alguma saturação teórica, o que justificou o fim do processo de inquirição, uma vez que já não estavam a ser acrescentadas informações relevantes sobre a temática de investigação.

Após o término do processo de entrevistas, o processo de investigação passou para uma parte de análise de conteúdo, descrita na figura 5.

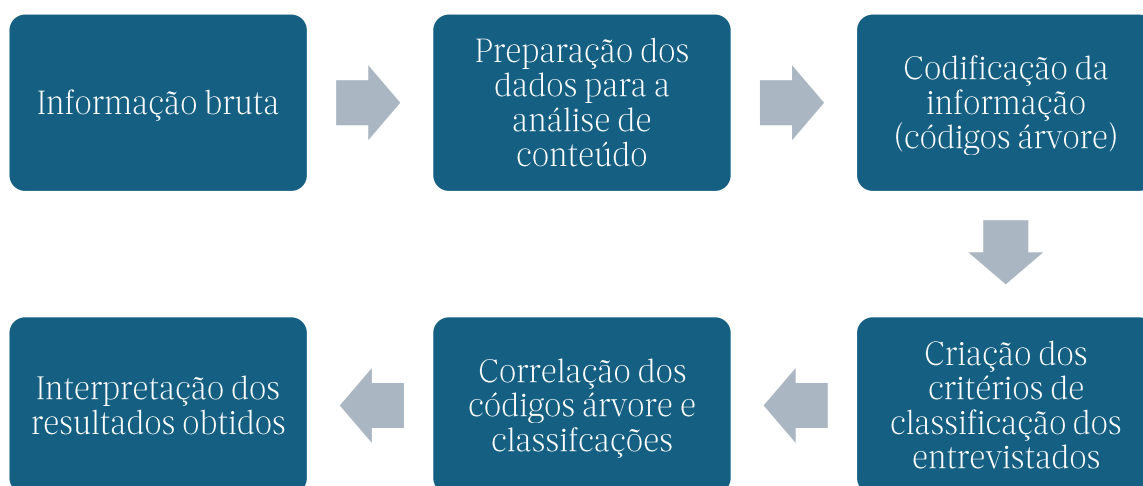


Figura 5: Etapas do processo de análise de conteúdo.

O processo de análise de conteúdo começou pela preparação dos dados. Este processo consistiu, essencialmente, na transcrição das entrevistas, tarefa que teve

capital importância no desenvolvimento posterior do trabalho, uma vez que permitiu conhecer de forma profunda as informações presentes no seio das entrevistas, possibilitando a identificação de grupos semelhantes de conteúdo que viriam a ser muito importante em fases posteriores do trabalho.

Após a transcrição das entrevistas, a informação presente foi codificada, de acordo com as suas características, através *software* webQDA 3.0. Este processo implica a recolha de segmentos de texto, segmentos estes que posteriormente são rotulados de acordo com o seu conteúdo. A informação presente nos dados recolhidos através das entrevistas foi segmentada e codificada de acordo com o seu conteúdo, sendo que os gráficos posteriores constituem uma representação dessa mesma segmentação.

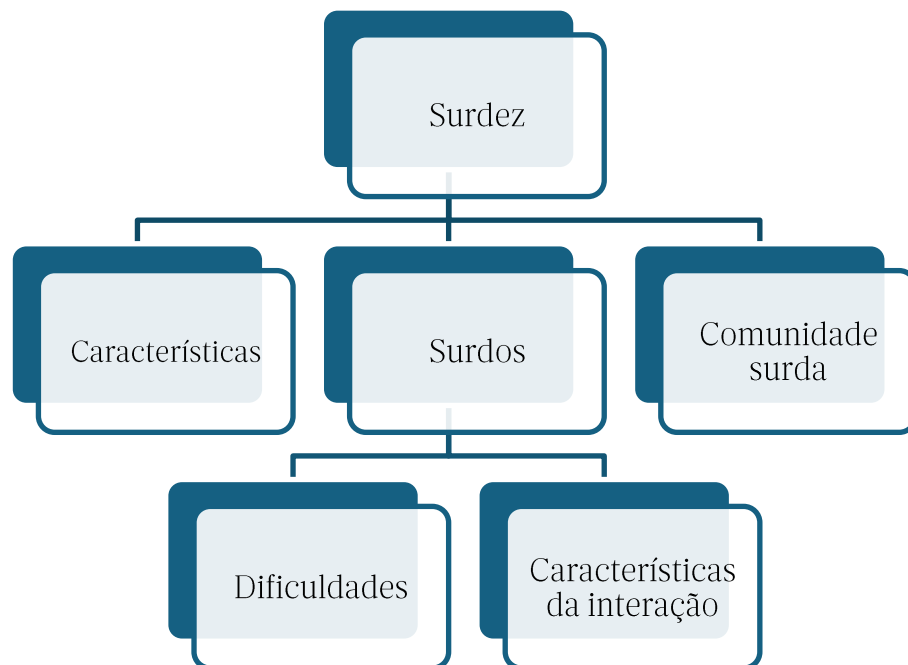


Figura 6: Codificação da informação: Dimensão Surdez.

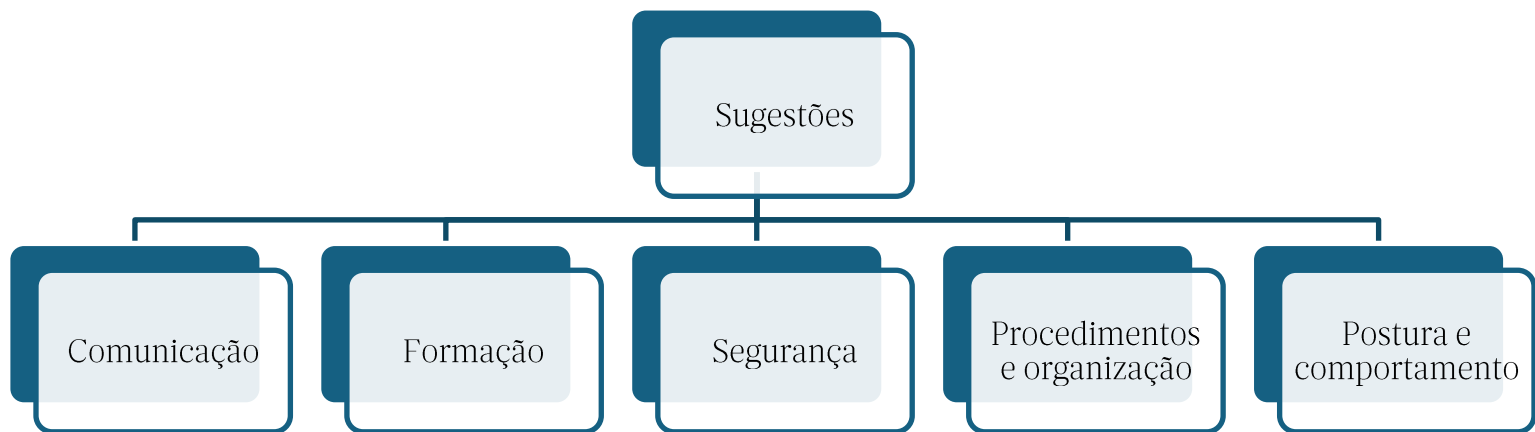


Figura 7: Codificação da informação: Dimensão Sugestões.

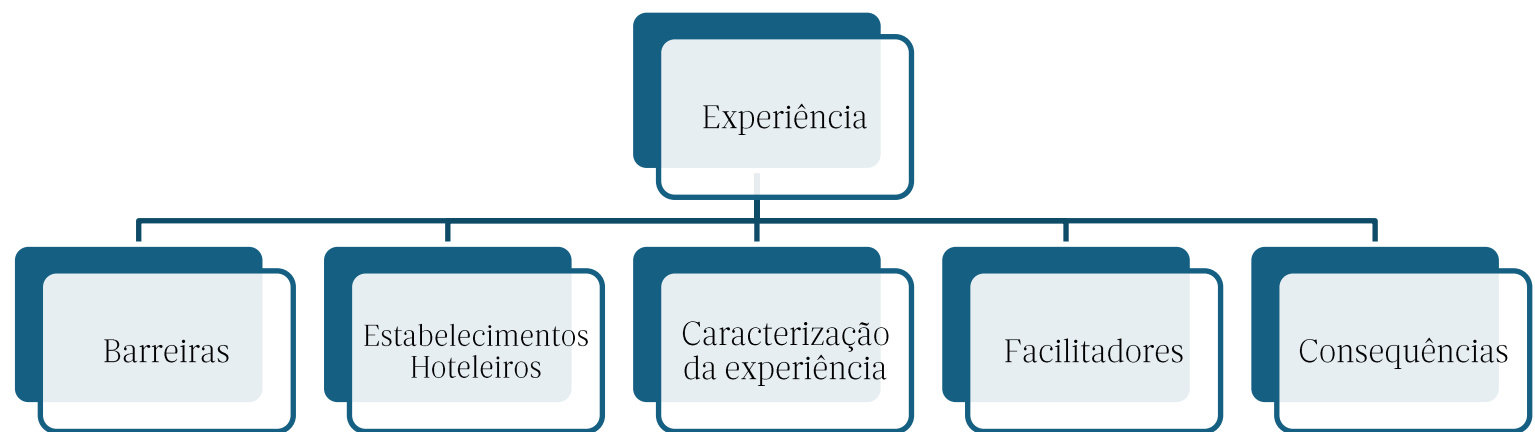


Figura 8: Codificação da informação: Dimensão Experiência.

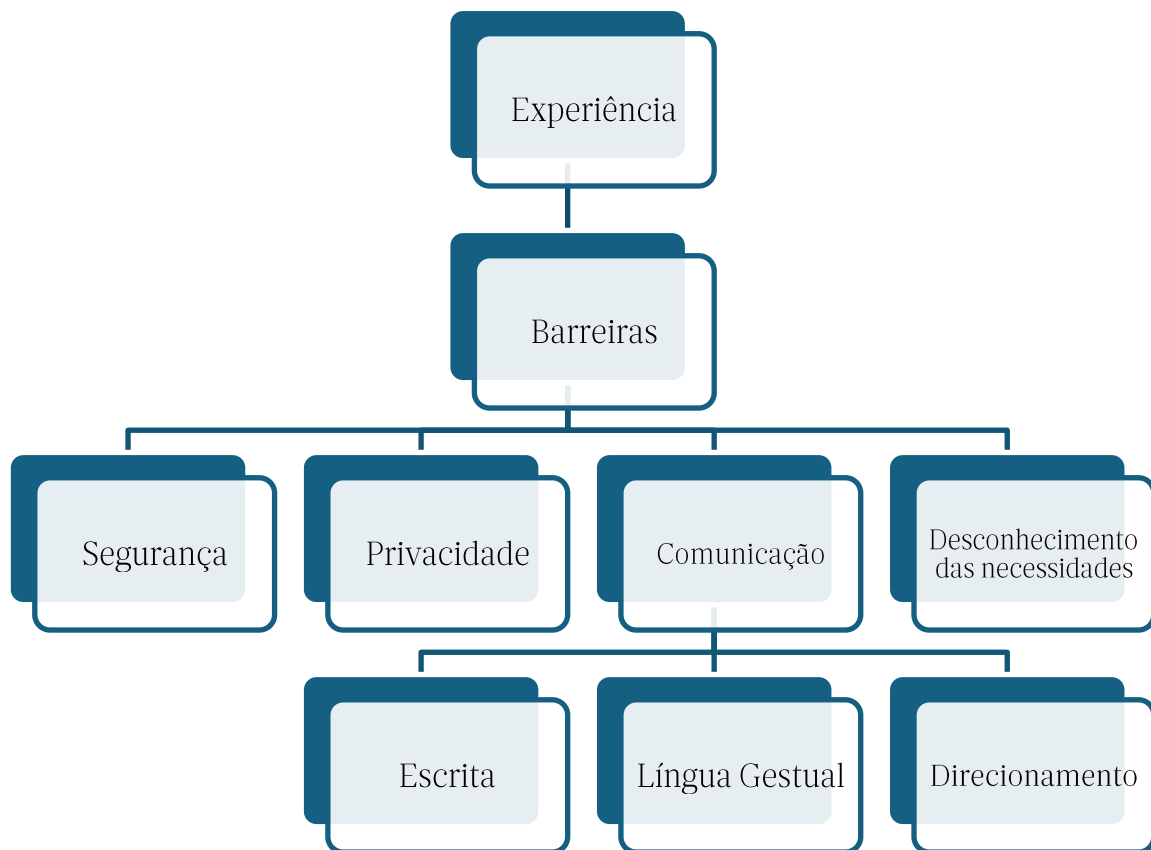


Figura 9: Codificação da informação: Dimensão Experiência - Barreiras.



Figura 10: Codificação da informação : Dimensão Experiência – Estabelecimentos Hoteleiros.

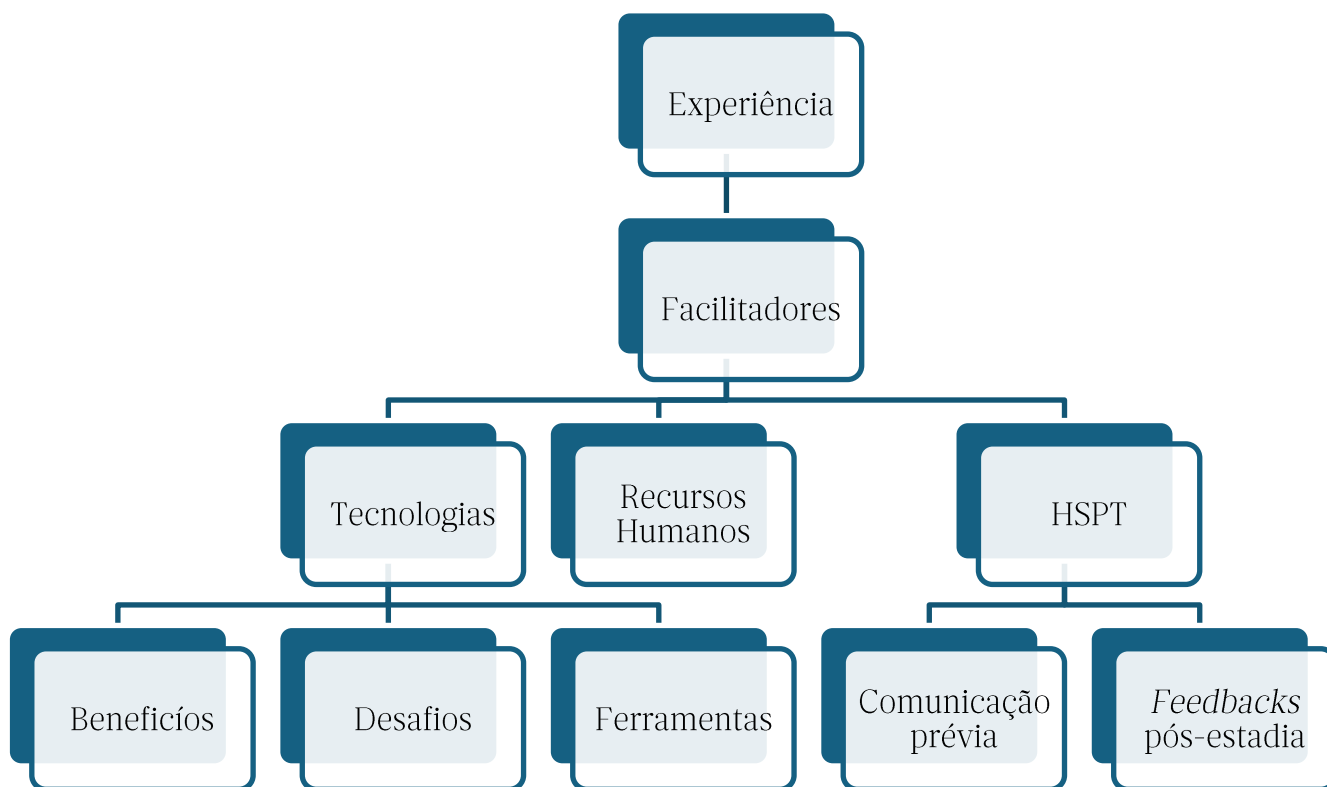


Figura 11: Análise de conteúdo: Dimensão Experiência - Facilitadores.

Após a codificação da informação proveniente das entrevistas, foi necessário classificar cada um dos entrevistados de acordo com um conjunto de características previamente definidas, nomeadamente:

- Género;
- Nacionalidade;
- Idade;
- Nível de formação;
- Grupo de entrevistados.

A classificação de cada uma das fontes é um passo muito importante para a questão da análise de conteúdo, uma vez que permite agrupar os entrevistados de acordo com características comuns e analisar as informações provenientes de cada um desses grupos.

Numa fase posterior ao processo de classificação das fontes, foi efetuada uma análise de palavras mais frequentes e foram criados sistemas de correlação entre os grupos de entrevistados e os códigos que reúnem informação pertinente para as questões de investigação da presente investigação.

A última etapa deste processo consistiu na interpretação dos resultados obtidos e na discussão dos mesmos.

3 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

O presente capítulo tem como objetivo expor e analisar os dados recolhidos através dos instrumentos de recolha de informação, com especial foco nos dados que permitem responder às questões de investigação e aos objetivos gerais e específicos do presente trabalho. Através da realização de entrevistas com três grupos distintos – HSPT, profissionais do setor hoteleiro e especialistas na área da surdez – procuramos compreender os principais desafios dos HSPT em estabelecimentos hoteleiros e identificar medidas que possam contribuir de forma positiva para essa experiência. Este capítulo visa, assim, esclarecer as dificuldades encontradas e sugerir possíveis soluções para melhorar a experiência dos hóspedes surdos, contribuindo para uma maior inclusão e qualidade de serviço nos estabelecimentos hoteleiros.

3.1 Palavras mais frequentes

Neste subcapítulo, será apresentada uma análise das palavras mais frequentemente utilizadas durante as entrevistas realizadas com os participantes da investigação. O objetivo da presente análise é identificar padrões linguísticos e termos recorrentes que possam refletir as preocupações, experiências e perceções dos entrevistados sobre as barreiras enfrentadas por hóspedes com surdez profunda ou total em estabelecimentos hoteleiros.



Figura 12: As 15 palavras mais utilizadas.

Ao analisar as 15 palavras mais utilizadas nas entrevistas, é possível verificar um maior destaque em torno das palavras "pessoas" e "pessoa", o que acaba por ser indicador

da importância das experiências humanas na discussão sobre a acessibilidade em estabelecimentos hoteleiros. A palavra "língua" também aparece de forma frequente, o que sugere um ênfase nas barreiras linguísticas enfrentadas por pessoas com surdez profunda ou total. A palavra "Comunicação" aparece igualmente destacada, podendo este fenômeno ser percebido como uma evidência do maior problema enfrentado pelos hóspedes com surdez profunda ou total em estabelecimentos hoteleiros. Outras palavras que aparecem em destaque são as palavras "língua" e "gestual", que acabam por refletir a importância da Língua Gestual Portuguesa como um meio de interação crucial para os HSPT.

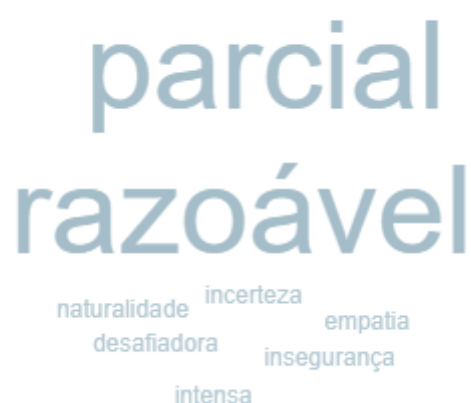


Figura 13: Caracterização da experiência dos HSPT em estabelecimentos hoteleiros.

No que respeita à caracterização da experiência dos HSPT em estabelecimentos hoteleiros, foi pedido aos entrevistados que definissem a estadia dos HSPT em estabelecimentos hoteleiros utilizando apenas uma palavra, tendo sido, posteriormente, efetuada uma análise das palavras mais frequentemente utilizadas para essa definição.

As palavras mais utilizadas para caracterizar a experiência dos HSPT em estabelecimentos hoteleiros, como observado na nuvem de palavras, são "parcial" e "razoável". Estas palavras sugerem que, de um modo geral, a experiência dos hóspedes surdos é percecionada como insuficiente ou incompleta. A palavra "parcial" indica que os serviços oferecidos não atendem de forma plena às necessidades desses hóspedes. Por outro lado a presença da palavra "Razoável" aponta para alguma satisfação onde, contudo, as expectativas raramente são excedidas. Termos como "insegurança," "intensa" e "incerteza" podem refletir sentimentos de desconforto e falta de confiança, principalmente ao nível dos desafios enfrentados na comunicação e na acessibilidade. Por outro lado, a presença de palavras como "empatia" e "naturalidade" sugere que, em

alguns casos, há um esforço dos funcionários para entender e atender melhor esses hóspedes. A combinação dos termos acima representados indica uma necessidade de melhorias significativas para alcançar uma experiência mais inclusiva e satisfatória para os hóspedes com surdez profunda ou total.

3.2 Matrizes

Neste subcapítulo, serão apresentadas as matrizes criadas através do *software* webQDA e utilizadas para a análise de dados da presente investigação.

As matrizes são ferramentas essenciais para a organização e categorização dos dados qualitativos obtidos, sendo que permitem uma visualização clara e estruturada das informações recolhidas. As matrizes possibilitam a identificação de padrões, relações e temas emergentes que contribuem para uma compreensão mais profunda das experiências dos participantes. Este subcapítulo descreve o processo de construção das matrizes e destaca os principais resultados obtidos, proporcionando uma análise detalhada das principais categorias e subcategorias identificadas durante o estudo. Atendendo aos objetivos anteriormente definidos, e tendo em conta as dimensões de análise de conteúdo previamente referidas, importa referir que a construção das matrizes incidu apenas sobre as dimensões “Barreiras” e “Sugestões”.

3.2.1 Principais barreiras identificadas por profissionais do setor hoteleiro

A presente matriz tem como objetivo sintetizar as principais barreiras dos HSPT em estabelecimentos hoteleiros, segundo a perspetiva dos profissionais da hotelaria.

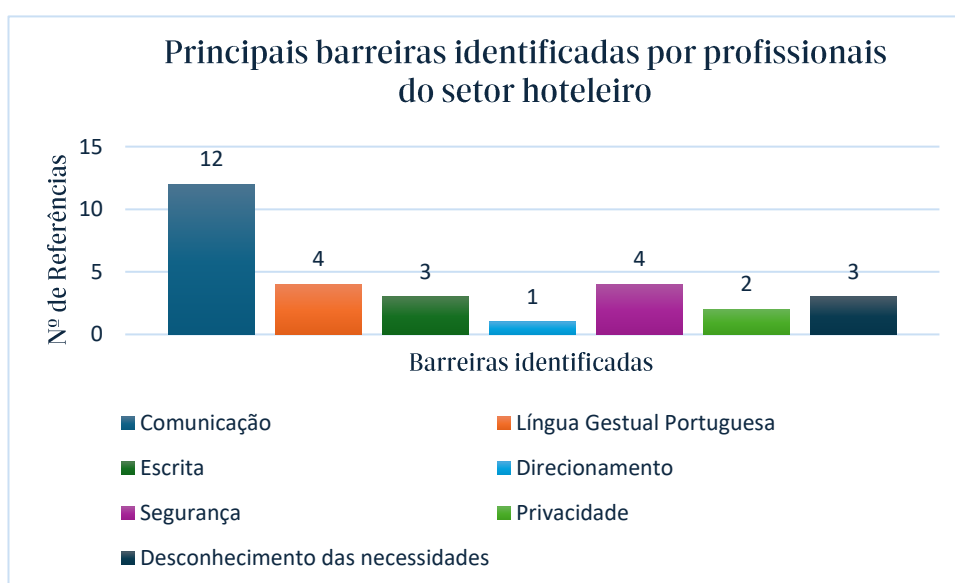


Figura 14: Principais barreiras identificadas por profissionais do setor hoteleiro - referências.

Tal como referido anteriormente, o gráfico acima apresentado identifica as principais barreiras enfrentadas por HSPT em estabelecimentos hoteleiros, segundo a perspectiva dos profissionais do setor hoteleiro. A principal barreira mencionada é a comunicação, com 12 referências, destacando-se como a mais crítica.

As restantes barreiras incluem questões de comunicação relacionadas com a Língua Gestual Portuguesa (4 referências), com a escrita (3 referências) e com o direcionamento (1 referência). Os profissionais do setor hoteleiro identificam ainda barreiras de segurança (4 referências), de privacidade (2 referências) e de desconhecimento das necessidades dos hóspedes surdos (3 referências).

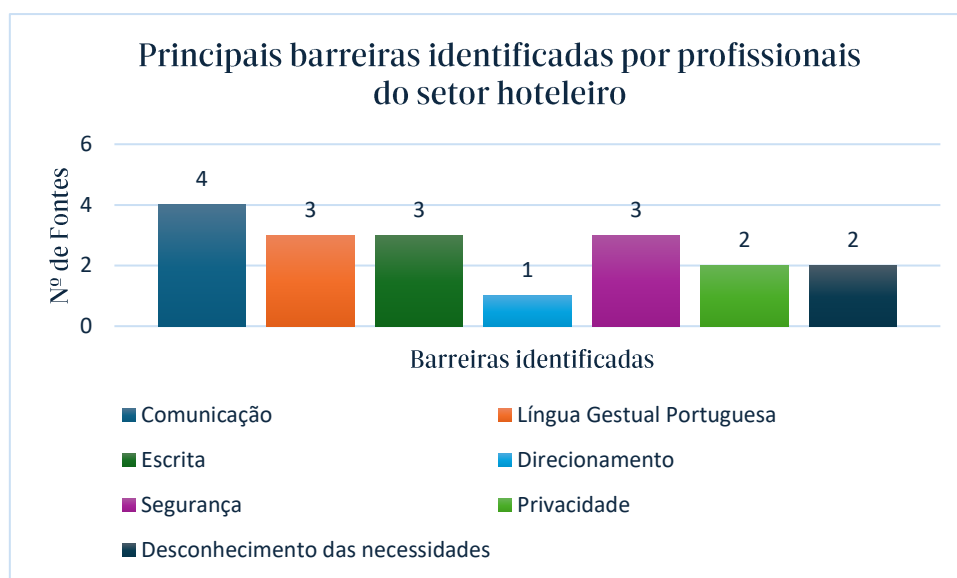


Figura 15: Principais barreiras identificadas por hoteleiros - fontes.

Tal como o gráfico da Figura 12, o gráfico acima identifica as principais barreiras enfrentadas por HSPT em estabelecimentos hoteleiros, segundo a perspectiva dos profissionais do setor hoteleiro, sendo que apresenta o número de fontes que citam cada uma dessas barreiras.

A comunicação apresenta-se como a barreira mais referida, sendo mencionada por quatro dos quatro profissionais entrevistados. Em seguida, surgem as dificuldades de comunicação relacionadas com Língua Gestual Portuguesa e com a escrita, mencionadas por três entrevistados, bem como as barreiras de segurança. A falta de direcionamento

da comunicação é indicada por uma fonte, enquanto as barreiras de privacidade e de desconhecimento das necessidades foram mencionadas por duas fontes cada.

Os dados apresentados neste subcapítulo demonstram que, de acordo com as perspetivas dos profissionais da hotelaria, as principais barreiras dos HSPT em estabelecimentos hoteleiros estão relacionadas com questões de comunicação, com questões de segurança e com questões de desconhecimento das necessidades.

Seguem-se excertos exemplificativos de cada uma destas barreiras:

Comunicação - “(...) as pessoas surdas têm uma enorme barreira de comunicação, que se torna um desafio ainda maior em estabelecimentos hoteleiros e que acaba até por ter consequências na sua estadia e por provocar outros problemas (...)” – E5

Segurança - “(...) a questão da segurança, é uma dificuldade (...), porque a informação sobre os protocolos de segurança não é passada da forma correta e depois os próprios dispositivos de segurança não estão adaptados às pessoas com surdez total.” – E9

Desconhecimento das necessidades - “(...) eu acho que um dos entraves tem a ver com a nossa preparação e com o nosso desconhecimento sobre as necessidades das pessoas surdas (...)” – E5

3.2.2 Principais barreiras identificadas por HSPT

A presente matriz tem como objetivo sintetizar as principais barreiras dos HSPT em estabelecimentos hoteleiros, segundo a perspetiva dos próprios HSPT.

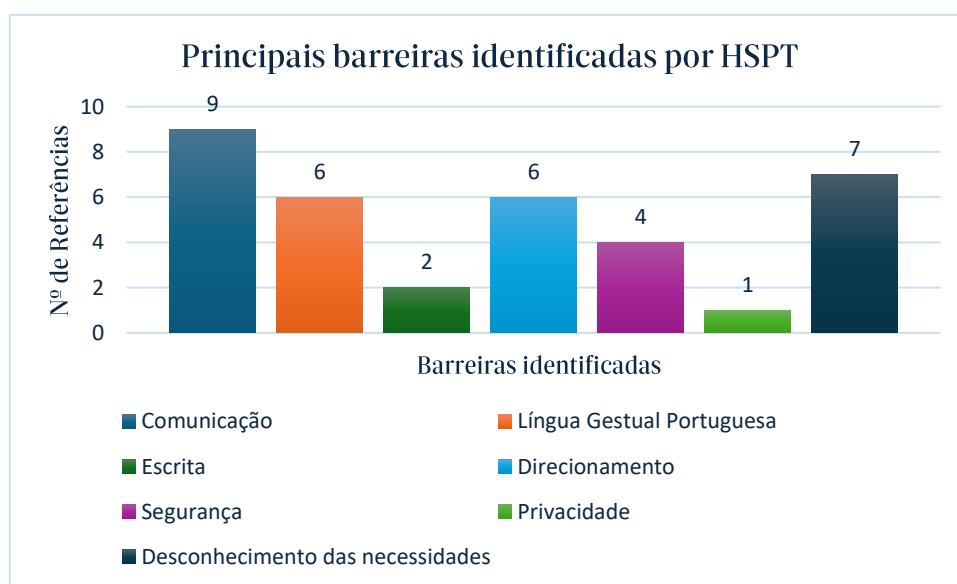


Figura 16: Principais barreiras identificadas por HSPT - referências.

Segundo os dados presentes no gráfico acima apresentado, é possível verificar que a comunicação é a barreira mais referida pelos HSPT, com cerca de 9 menções. Os hóspedes com surdez profunda ou total identificam ainda barreiras de comunicação ao nível da Língua Gestual Portuguesa (6 referências), da escrita (2 referências) e do direcionamento da comunicação (6 referências). Os HSPT identificam ainda barreiras ao nível da segurança (4 referências), da privacidade (1 referência) e do desconhecimento das necessidades (7 referências).

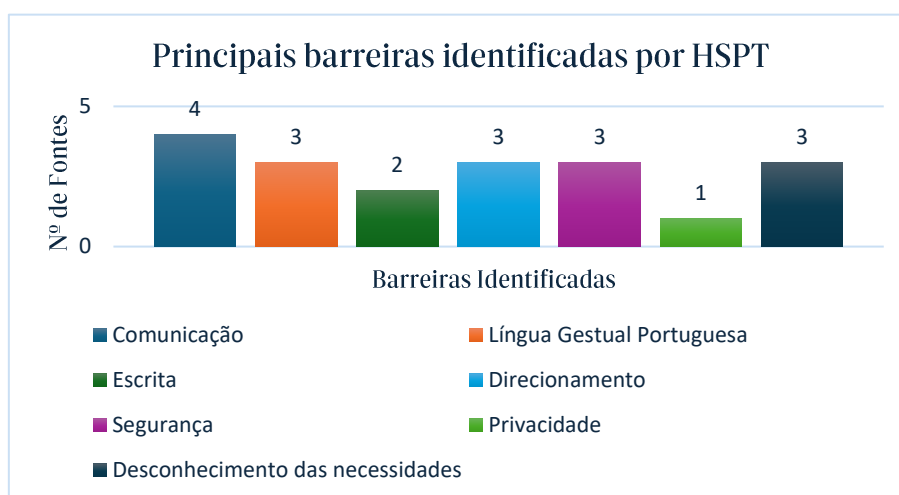


Figura 17: Principais barreiras identificadas por HSPT - fontes.

O gráfico acima apresenta o número de entrevistados que refere cada uma das barreiras previamente identificadas. A comunicação volta a ser a barreira mais mencionada, sendo referida por 4 dos 4 HSPT entrevistados. Em seguida, surgem as barreiras relacionadas com a Língua Gestual Portuguesa, com o direcionamento da comunicação, com a segurança e com o desconhecimento das necessidades, mencionadas por 3 entrevistados cada uma. Por fim, surgem as barreiras de comunicação relacionados com a escrita, referidas por 2 entrevistados, e as barreiras de privacidade, mencionadas por 1 dos entrevistados.

Os dados apresentados no presente subcapítulo demonstram que, na perspetiva dos HSPT, as suas principais barreiras estão relacionadas com a comunicação, na forma escrita e através da Língua Gestual Portuguesa, com o desconhecimento das necessidades dos HSPT e com a segurança.

Seguem-se excertos exemplificativos destas barreiras:

Comunicação – “ *As maiores dificuldades que enfrento são na comunicação com funcionários (...)*” – E13

Língua Gestual Portuguesa – “A maioria dos funcionários não é capaz de comunicar em Língua Gestual e isso dificulta muito a interação com hóspedes surdos.” – E14

Escrita – “ (...) a grande maioria dos hotéis apresenta informação numa escrita muito complexa que se torna difícil para mim de interpretar (...)” – E7

Desconhecimento das necessidades – “ (...) a maioria não está devidamente treinada para lidar com pessoas que tenham incapacidades auditivas, porque não conhecem as necessidades das pessoas com surdez.” – E7

Segurança – “Depois surge também a questão da segurança, derivada principalmente da ausência de dispositivos visuais de alerta no quarto (como alarmes de incêndio visuais, campainha visuais ou toques de telefone visuais).” – E7

3.2.3 Principais barreiras identificadas por especialistas da comunidade surda

A presente matriz visa identificar as principais barreiras dos HSPT em estabelecimentos hoteleiros, segundo a perspetiva dos especialistas da comunidade surda.

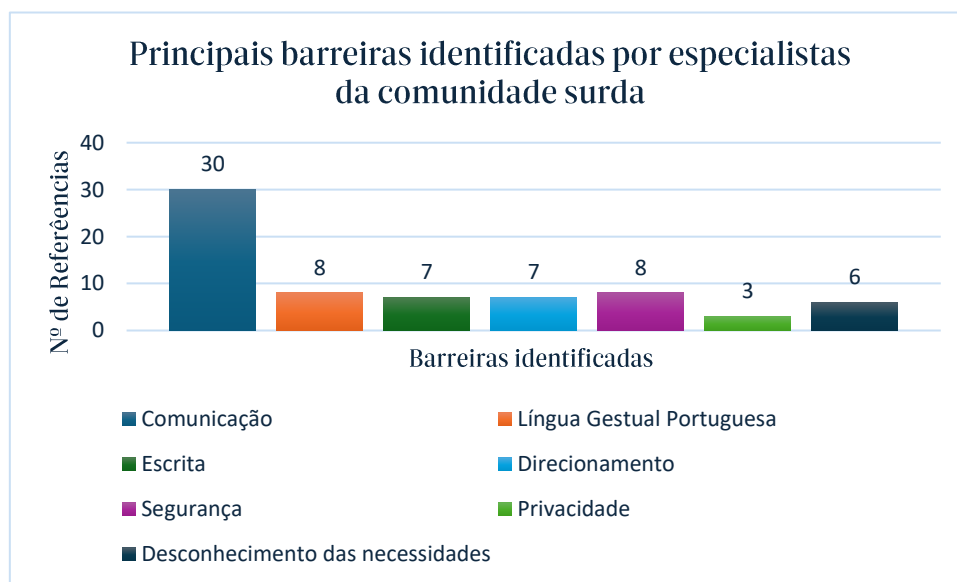


Figura 18: Principais barreiras identificadas por especialistas da comunidade surda - referências.

Atendendo aos dados apresentados no gráfico acima, é possível verificar que a comunicação é, novamente, a barreira mais destacada pelos especialistas da comunidade surda, com cerca de 30 referências. Os especialistas da comunidade surda referem ainda barreiras de comunicação ao nível da Língua Gestual Portuguesa (8

referências), da escrita (7 referências) e do direcionamento da comunicação (7 referências). Os especialistas da comunidade surda identificam ainda barreiras ao nível da segurança (8 referências), da privacidade (3 referências) e do desconhecimento das necessidades (6 referências).

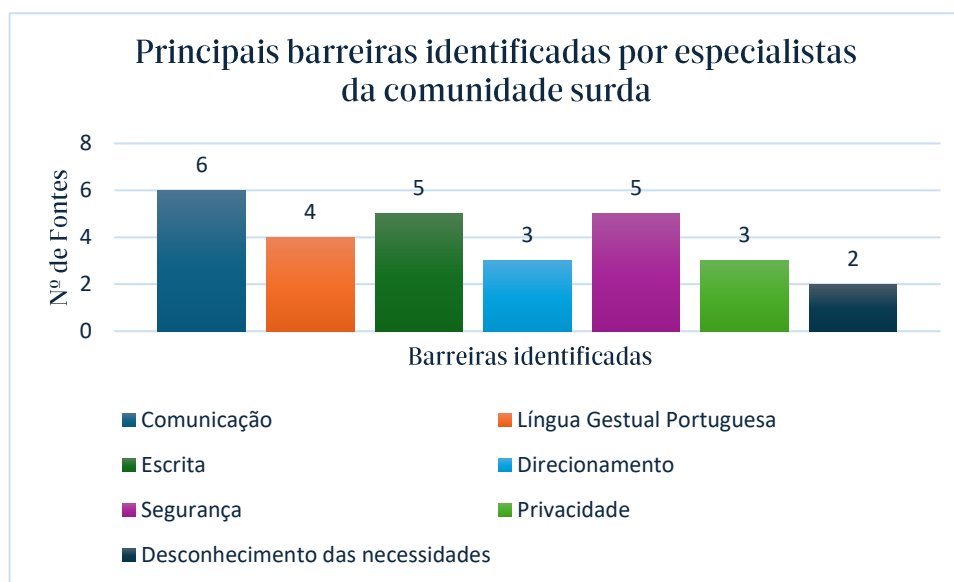


Figura 19: Principais barreiras identificadas por especialistas da comunidade surda - fontes.

Os dados acima demonstram o número de entrevistados que menciona cada uma das barreiras anteriormente identificadas, sendo possível verificar que a comunicação é a barreira mais mencionada, referida por 6 dos 6 especialistas entrevistados. Posteriormente, surgem as barreiras relacionadas com a escrita e com a segurança, mencionadas por 5 entrevistados cada uma, seguidas pelas barreiras relacionadas com a Língua Gestual Portuguesa, mencionadas por 4 dos 6 especialistas entrevistados. Por fim, surgem as barreiras de privacidade e de direcionamento da comunicação, referidas por 3 entrevistados, e as barreiras relacionadas com o desconhecimento das necessidades, mencionadas por 2 dos entrevistados.

Os dados apresentados neste subcapítulo mostram que, na perspetiva dos especialistas da comunidade surda, as principais barreiras dos HSPT em estabelecimentos hoteleiros estão relacionadas com a comunicação, na forma escrita e através da Língua Gestual Portuguesa, e com a segurança.

Seguem-se excertos exemplificativos destas barreiras:

Comunicação – “ (...) de forma imediata, existe ali uma barreira da comunicação entre a pessoa surda e a pessoa ouvinte, obviamente, mas quem a sente mais é a pessoa surda. Eu diria que esta é a maior barreira que eles têm, é a nível da comunicação.” – E11

“ Bom, as dificuldades das pessoas surdas, nos estabelecimentos hoteleiros mas não só, acabam por estar sempre relacionadas coma comunicação.” – E4

Língua Gestual Portuguesa – “ (...) o desafio acaba por ser o facto de a maior parte das pessoas, portanto, que estão nos empreendimentos turísticos, nos hotéis, nos serviços turísticos de uma forma geral, não terem conhecimento da língua gestual.” – E1

Escrita – “ (...) a escrita do português é completamente diferente da escrita tendo por base a sintaxe e a gramática da língua gestual portuguesa (...)” – E1

Segurança – “Depois temos a questão da segurança, que é algo que devia mesmo ser uma preocupação e acaba por cair no esquecimento, portanto, em caso de emergência ou qualquer outra situação onde seja necessário ativar os alarmes, sabemos que estes alarmes são geralmente sonoros e são raros os hotéis equipados com sistema de alarme visual.” – E4

3.2.4 Sugestões identificadas por profissionais do setor hoteleiro

A presente correlação de dados visa identificar as principais sugestões para solucionar os problemas vividos pelos HSPT em estabelecimentos hoteleiros, de acordo com a perspetiva dos profissionais do setor hoteleiro.



Figura 20: Sugestões identificadas por profissionais do setor hoteleiro - referências.

Os dados presentes no gráfico acima revelam que as sugestões identificadas pelos profissionais hoteleiros recaem, principalmente, sobre questões de comunicação (14 referências) e sobre questões relacionadas com os próprios procedimentos e organização das unidades hoteleiras (16 referências). Os profissionais referem ainda sugestões relacionadas com a formação (5 referências), com a segurança (4 referências) e com a postura e o comportamentos dos colaboradores (2 referências).

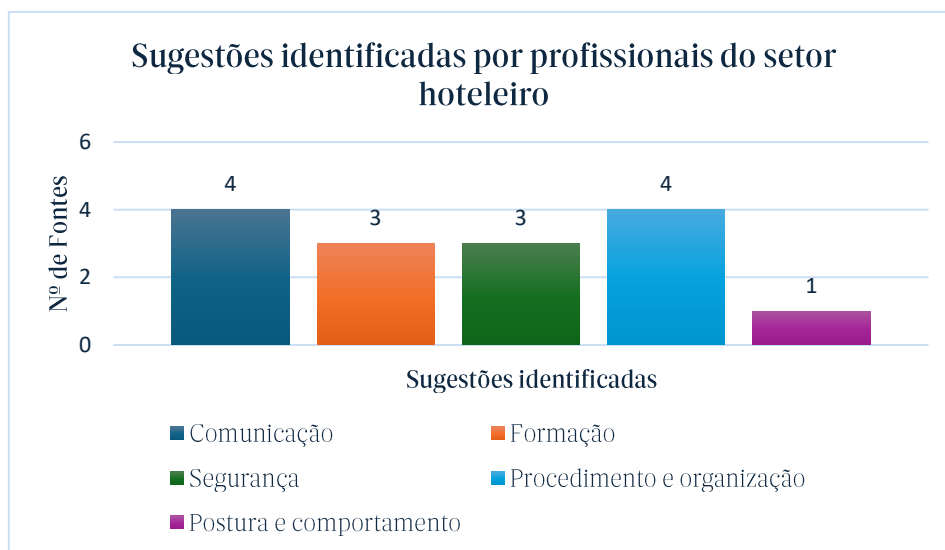


Figura 21: Sugestões identificadas por hoteleiros - fontes.

Os dados representados no gráfico acima demonstram o número de entrevistados que menciona cada uma das sugestões previamente identificadas, sendo assim possível verificar que as sugestões relacionadas com a comunicação e com os procedimentos e organização dos estabelecimentos hoteleiros são as mais mencionadas, referidas por 4 dos 4 profissionais hoteleiros entrevistados. Em seguida, surgem as sugestões relacionadas com a formação e com a segurança, mencionadas por 3 entrevistados cada uma. Por fim, surgem as sugestões feitas ao nível da postura e comportamento dos colaboradores, referidas por apenas 1 dos entrevistados.

Os dados apresentados neste subcapítulo demonstram que as principais sugestões para combater as barreiras dos HSPT em estabelecimentos hoteleiros, na perspetiva dos profissionais do setor hoteleiro, estão relacionadas com a comunicação e com os procedimentos e organização das unidades hoteleiras.

Seguem-se excertos exemplificativos destas sugestões:

Comunicação – “A nível de receção acho que era interessante implementar por exemplo softwares de tradução de texto para Língua Gestual ou mesmo algumas aplicações online

de tradução que já existem, acho que ia facilitar bastante a interação entre rececionistas e clientes.” – E9

“Existem medidas e equipamentos que podiam ser facilmente implementados e podiam melhorar bastante a estadia dos hóspedes surdos (...) a criação de um género de um vídeo a explicar os serviços do hotel em Língua Gestual Portuguesa, a utilização por exemplo de um telefone que o hóspede pudesse contactar e que funcionasse um bocadinho como chat em tempo real (...)” – E9

Procedimentos e organização – “(...) podia ser criado um manual para o acolhimento de hóspedes surdos, com informações concretas para os colaboradores sobre como lidar com os hóspedes surdos, quais são as melhores práticas e os cuidados a ter quando se está a atender um hóspede surdo (...)” – E9

“ (...) pode também ser criado um departamento de comunicação acessível, talvez, ou seja, não ter lá uma pessoa única e exclusivamente para acolher os hóspedes surdos, mas destacar alguém dentro da equipa que tenha competências e que pontualmente o possa fazer.” – E6

3.2.5 Sugestões identificadas por HSPT

O presente subcapítulo apresenta as sugestões identificadas por HSPT como resposta às suas dificuldades em estabelecimentos hoteleiros.

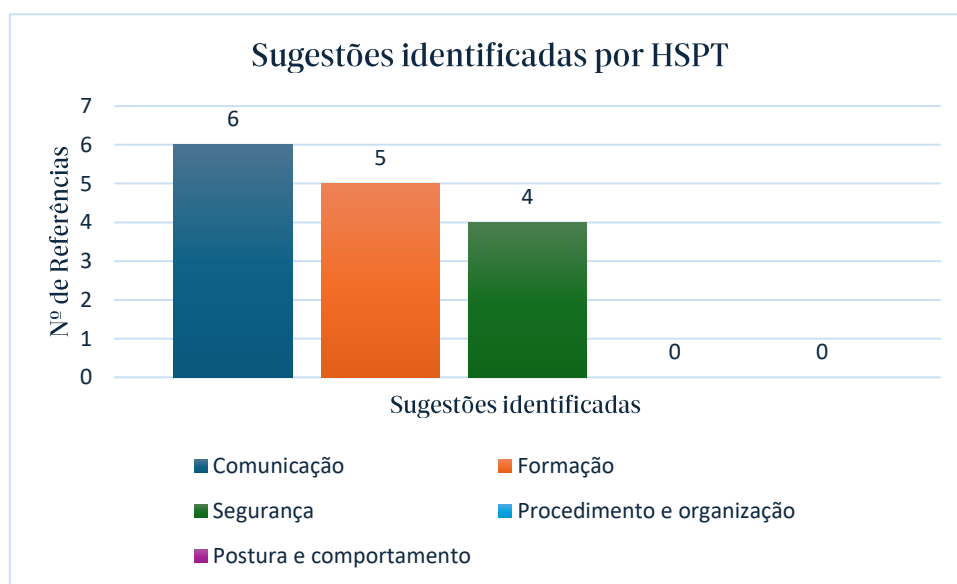


Figura 22: Sugestões identificadas por HSPT - referências.

Os dados presentes neste gráfico revelam que as sugestões identificadas pelos HSPT recaem sobre questões de comunicação (6 referências), sobre questões relacionadas com a formação dos colaboradores (5 referências) e sobre questões de segurança (4 referências). Os HSPT não referiram sugestões relacionadas com a postura e o comportamentos dos colaboradores, sendo que também não referiram sugestões relacionadas com os procedimentos e organização das unidades hoteleiras.

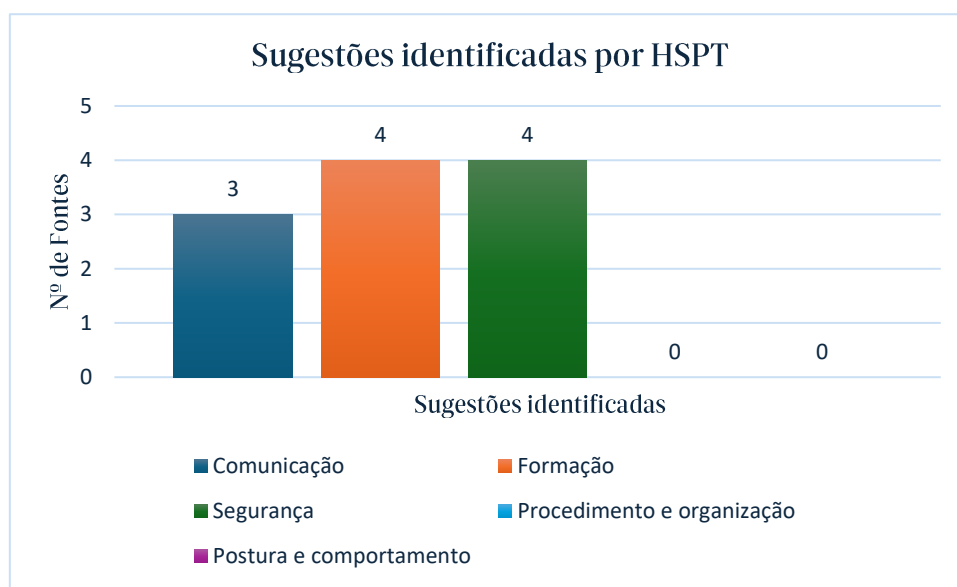


Figura 23: Sugestões identificadas por HSPT - fontes.

Os dados representados no gráfico acima demonstram o número de entrevistados que menciona cada uma das sugestões previamente identificadas, sendo assim possível verificar que as sugestões relacionadas com a formação dos colaboradores e com a segurança são as mais mencionadas, referidas por 4 dos 4 HSPT entrevistados.

Em seguida, surgem as sugestões relacionadas com a comunicação, mencionadas por 3 entrevistados cada uma.

Os dados apresentados neste subcapítulo evidenciam que as principais sugestões para combater as barreiras dos HSPT em estabelecimentos hoteleiros, na perspectiva dos próprios HSPT, estão relacionadas com a formação dos colaboradores, com a segurança e com a comunicação.

Seguem-se excertos exemplificativos destas sugestões:

Formação – “(...) acho que maneira mais correta seria começar pela formação dos colaboradores. Isto devia ser a base, não para todos falarem em Língua Gestual, mas para

pele menos compreenderem um pouco melhor o que os hóspedes surdos passam e para os poderem atender com mais qualidade (...)” – E12

“ Não digo que as pessoas não sejam prestáveis e atenciosas, acho mesmo que é uma questão de desconhecimento que podia ser resolvida com formação dada aos colaboradores.” – E13

Segurança – *“ (...) os alarmes com sinais visuais e não apenas sonoros, as campanhas também com sinais visuais (...)” – E12*

“ (...) utilizar campanhas com efeitos visuais, alarmes com efeitos visuais (...)” – E13

Comunicação – *“ (...) pode oferecer funcionalidades diferentes, como chat em tempo real com a receção, pode ter as informações do hotel em formato de vídeo com Língua Gestual Portuguesa, entre outros.” – E7*

“ (...) a utilização de vídeos com informações traduzidas (...)” – E13

3.2.6 Sugestões identificadas por especialistas da comunidade surda

Este subcapítulo apresenta as sugestões dadas por especialistas da comunidade surda como resposta às dificuldades dos HSPT em estabelecimentos hoteleiros.

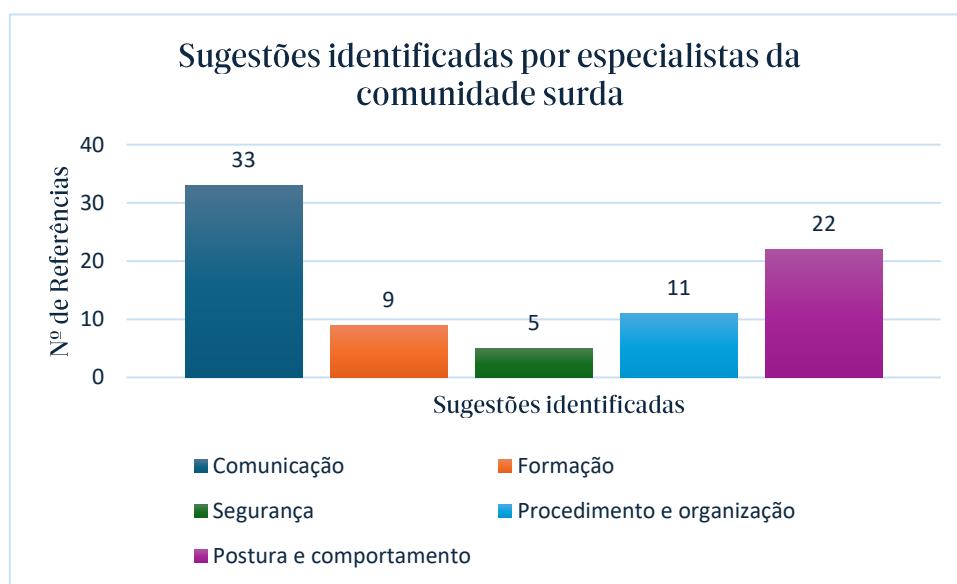


Figura 24: Sugestões identificadas por especialistas da comunidade surda - referências.

Os dados expostos no gráfico acima mostram que as sugestões identificadas pelos especialistas da comunidade surda recaem, sem surpresa, sobre questões de comunicação (33 referências) e sobre questões de postura e comportamento dos colaboradores (22 referências). Os especialistas da comunidade surda referem ainda

sugestões relativas aos procedimentos e organização das unidades hoteleiras (11 referências), à formação dos colaboradores (9 referências) e à segurança (5 referências).



Figura 25: Sugestões identificadas por especialistas da comunidade surda - fontes.

Os dados acima representados demonstram o número de entrevistados que menciona cada uma das sugestões previamente identificadas, sendo assim possível verificar que as sugestões relacionadas com a comunicação são as mais mencionadas, referidas por 6 dos 6 especialistas entrevistados.

Posteriormente, surgem as sugestões relacionadas com a formação dos colaboradores, mencionadas por 5 entrevistados, seguidas de sugestões relacionadas com a segurança e com a postura e comportamento dos colaboradores, referidas por 5 entrevistados. Por fim, surgem as sugestões relacionadas com os procedimentos e organização das unidades hoteleiras, mencionadas por 3 dos especialistas entrevistados.

Os dados apresentados neste subcapítulo evidenciam que as principais sugestões para combater as barreiras dos HSPT em estabelecimentos hoteleiros, na perspectiva dos especialistas da comunidade surda, estão relacionadas com a comunicação e com a postura e comportamento dos colaboradores dos estabelecimentos hoteleiros.

Seguem-se excertos exemplificativos destas sugestões:

Comunicação - “(...) *diminuir o ritmo, falar de forma mais pausada, de frente para a pessoa surda. São estratégias de comunicação que podemos utilizar quando não temos o domínio ou o conhecimento da língua gestual. Estas são algumas estratégias, podemos também recorrer à escrita e às imagens.*” – E11

“ (...) tudo o que for com texto escrito, ser exposto através de uma escrita simples e não de uma escrita muito muito complexa (...)” – E1

Postura e comportamento dos colaboradores – *“ (...) estar predisposto e ciente de que eu tenho de dispor mais tempo para estar com aquela pessoa. Eu posso ter uma fila, mas isso não pode fazer com que o colaborador diminua o tempo de explicação àquela pessoa que tem uma especificidade e necessita de uma explicação mais detalhada e alongada.”*
– E11

“ (...) estar disponível e predisposta para perder mais tempo e esforçar-me mais comunicar com esta pessoa, e esta disponibilidade passa também muitas vezes por perguntarmos, fazermos perguntas, se as perguntas não forem ofensivas ou até mesmo impertinentes, eu acho que faz todo o sentido (...)” – E1

4 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Neste quarto capítulo serão apresentados alguns comentários sobre os resultados alcançados na presente investigação, tendo em consideração os conceitos abordados e referidos ao longo do capítulo de revisão da literatura e os objetivos previamente definidos.

O presente capítulo está intimamente relacionado com a teoria existente sobre a temática central da presente investigação, nomeadamente as barreiras e desafios enfrentados pelos HSPT em estabelecimentos hoteleiros. Em simultâneo, e de acordo com aquilo que foram os objetivos propostos, emergiram também questões especificamente relacionadas com as práticas que podem ajudar os HSPT a superar as barreiras em estabelecimentos hoteleiros, questões estas que serão igualmente alvo de análise e de discussão.

A análise conjunta destes dados permitiu enriquecer a compreensão da temática central em questão, possibilitando uma discussão profunda e integrada que conecta as descobertas empíricas com o quadro teórico existente. Desta forma, este capítulo visa não apenas apresentar e discutir os resultados, mas também oferecer uma reflexão crítica sobre as implicações dos mesmos no campo de estudo, destacando a forma como contribuem para o avanço do conhecimento na área.

Com base na revisão da literatura, parece evidente que as pessoas com surdez profunda ou total enfrentam um conjunto de barreiras no seu quotidiano, barreiras estas que também se acabam por refletir nas estadias em estabelecimentos hoteleiros e que acabam por ter um impacto em toda a experiência dentro de um estabelecimento hoteleiro.

Analisando os resultados obtidos é possível afirmar, de uma forma resumida, que as principais barreiras que os HSPT enfrentam em estabelecimentos hoteleiros estão principalmente relacionadas com questões de comunicação, mais especificamente ao nível da Língua Gestual Portuguesa, da escrita e do direcionamento da comunicação. Os resultados obtidos apontam ainda para a existência de desafios ao nível da segurança, da privacidade e do desconhecimento das necessidades dos HSPT.

No que diz respeito às sugestões de melhoria, os resultados sugerem que a aposta deve passar por uma revisão de práticas ao nível da comunicação, da formação dos

colaboradores, da segurança, dos procedimentos e organização dos estabelecimentos hoteleiros e da postura e comportamento dos colaboradores.

No que diz respeito às dificuldades enfrentadas pelos HSPT em estabelecimentos hoteleiros, a grande maioria dos entrevistados referiu a **comunicação** como uma das barreiras que acaba por ter um impacto negativo na experiência dos HSPT. Os problemas identificados estão essencialmente relacionados com o facto de as equipas dos estabelecimentos hoteleiros não estarem preparadas para interagir e comunicar com hóspedes com surdez profunda ou total. Este resultado corrobora a literatura do presente trabalho, já que, de acordo com Alsulaiman et al. (2023), para integrar plenamente os surdos na sociedade, é necessário um modo de comunicação bidirecional: um dos surdos para os ouvintes e outro dos ouvintes para os surdos. Os autores afirmam ainda que a comunicação da pessoa ouvinte para a pessoa surda é geralmente fácil e pode ser efetuada através do reconhecimento da fala e de representações de texto para gestos, mas a comunicação do surdo para o ouvinte é um pouco difícil e requer um módulo de reconhecimento de sinais que reconheça os movimentos gestuais do surdo e os traduza para texto.

A identificação da comunicação como uma das principais barreiras enfrentadas por HSPT é particularmente relevante, uma vez que, e segundo Yang e Matilla (2016), os serviços relacionados com a hospitalidade, como a restauração e as viagens, são exemplos evidentes de compras experienciais, cuja experiência acaba por ser influenciada pela forma como o serviço é prestado e, conseqüentemente, pela própria comunicação da pessoa que está a prestar esse serviço.

Ainda no seio dos problemas de comunicação, os entrevistados referem que uma das barreiras enfrentadas pelos HSPT em estabelecimentos hoteleiros está relacionada com a **Língua Gestual Portuguesa**, e mais concretamente com o facto de os colaboradores dos estabelecimentos hoteleiros não estarem aptos a comunicar através da sua utilização. A identificação desta barreira vai ao encontro do que é defendido na revisão de literatura, já que Rodriguez-Moreno et al. (2023) afirmam que as línguas gestuais são utilizadas pelas comunidades de deficientes auditivos, principalmente para a comunicação entre os seus membros, dada a falta de conhecimento fora da sua comunidade. Por sua vez, Duggan (2023) afirma que é fulcral analisar a forma como os antecedentes linguísticos dos surdos influenciam a sua aprendizagem ao nível da

comunicação, sendo também importante ter em conta a forma como comunicam com a sua família enquanto crescem, uma vez que isso tem impacto na forma como desenvolveram os seus recursos linguísticos.

Relativamente à **escrita**, outra das barreiras identificadas pelos entrevistados no âmbito da comunicação, a revisão de literatura volta a corroborar os resultados apresentados. De acordo com Choden e Jigyel (2022), a quantidade de linguagem a que uma criança surda é exposta durante o seu desenvolvimento linguístico tem uma forte influência na sua capacidade de escrever. A situação anteriormente descrita faz com que a grande maioria pessoas com surdez profunda ou total tenha extrema dificuldade em comunicar-se através da escrita, dificuldade esta que também acaba por ocorrer nas estadias em estabelecimentos hoteleiros. Aliado a este fator surge ainda a questão de a linguagem utilizada nos hotéis ser, muitas das vezes, demasiado complexa, o que acaba por dificultar a compreensão por parte das pessoas com surdez profunda ou total.

Ainda relacionada com questões de comunicação, os entrevistados identificaram o **direcionamento da comunicação** como uma barreira que os HSPT enfrentam em estabelecimentos hoteleiros. Abdallah e Fayyumi (2016) afirmam que, apesar da existência da Língua Gestual, que compensa a linguagem verbal, a comunicação entre as pessoas com deficiência auditiva e as pessoas ouvintes continua a ser difícil. De acordo com Yaganoglu (2021), as pessoas surdas enfrentam muitas dificuldades na sua vida quotidiana devido aos problemas de comunicação, sendo que o problema mais significativo que enfrentam está relacionado com o facto de poderem não compreender o que outra pessoa está a dizer se não houver ninguém por perto que possa intermediar a transmissão da mensagem do orador. A presença deste intermediador provoca, muitas das vezes, situações onde os colaboradores dos estabelecimentos hoteleiros acabam por direcionar a comunicação exclusivamente para as pessoas ouvintes, deixando de comunicar diretamente com os HSPT, e acabando assim por condicionar a sua estadia.

Outra das barreiras identificadas está relacionada com o **desconhecimento das necessidades** dos hóspedes com surdez profunda ou total, situação que acaba por ter um forte impacto na sua estadia em estabelecimentos hoteleiros. De acordo com Mousley e Chaudoir (2018), os indivíduos surdos são frequentemente marginalizados porque as suas necessidades únicas de comunicação e acessibilidade acabam por diferir das necessidades das pessoas que ouvem. Os autores afirmam ainda que muitos indivíduos

surdos recorrem a diferentes línguas e combinações de táticas de comunicação que não são familiares às pessoas ouvintes, o que por si só acaba por criar uma enorme diferença, diferença esta que culmina num profundo desconhecimento sobre as necessidades das pessoas com surdez profunda ou total e que dificulta o quotidiano destas pessoas e, conseqüentemente, a sua estadia em estabelecimentos hoteleiros.

Os entrevistados identificaram também a **segurança** como uma barreira sentida pelos HSPT em estabelecimentos hoteleiros. A revisão da literatura destaca a segurança como uma das questões que afeta o quotidiano das pessoas com surdez profunda ou total, situação que também se reflete na estadia dos HSPT em estabelecimentos hoteleiros. De acordo com Neuhauser et al. (2013), os procedimentos de resposta a emergências não estão adaptados a comunidades vulneráveis, especialmente as que possuem integrantes com deficiências ou com dificuldades de literacia e cultura. Tannenbaum-Baruchi et al. (2014) afirmam, por sua vez, que a audição é uma capacidade essencial numa emergência, uma vez que nessas situações a maior parte da informação é transmitida por via sonora, sob a forma de avisos verbais e sirenes. Os autores afirmam também que o facto de estas medidas serem inúteis para as pessoas surdas coloca esta população em perigo e sob maior risco. As questões anteriormente referidas pelos autores podem ter um impacto negativo na estadia dos HSPT em estabelecimentos hoteleiros, uma vez que acabam por influenciar a sua perceção relativamente a questões de segurança, como é possível perceber pelos resultados obtidos.

Os entrevistados identificaram ainda barreiras relacionadas com a **privacidade** sentidas pelos HSPT em estabelecimentos hoteleiros, embora não exista suporte teórico que sustente este cenário. Esta lacuna na literatura revela uma área ainda pouco explorada e sublinha a importância de futuras investigações que abordem de forma mais aprofundada a intersecção entre acessibilidade e privacidade para pessoas surdas. O reconhecimento da privacidade como um direito fundamental, especialmente em contextos onde a autonomia do indivíduo pode ser limitada, torna esta questão ainda mais pertinente. É crucial que novos estudos sejam desenvolvidos para explorar como a falta de privacidade afeta a experiência dos HSPT, visando fornecer diretrizes que possam orientar práticas mais inclusivas e respeitadas nos estabelecimentos hoteleiros.

Após discussão sobre as principais barreiras enfrentadas pelos HSPT em estabelecimentos hoteleiros, serão agora debatidas as principais sugestões apresentadas

pelos entrevistados durante as entrevistas. As sugestões emergiram de forma significativa ao longo das entrevistas, destacando a necessidade de melhorias ao nível da comunicação, da formação dos colaboradores, da segurança, dos procedimentos e organização dos estabelecimentos hoteleiros e da postura e comportamento dos funcionários. A partir da análise qualitativa dos dados, foram identificados um conjunto de recomendações práticas que visam melhorar a experiência dos HSPT em estabelecimentos hoteleiros, promovendo um ambiente mais inclusivo e acessível.

As questões de **comunicação** emergiram como um dos principais desafios enfrentados pelos HSPT em estabelecimentos hoteleiros. Durante as entrevistas realizadas nesta investigação, os participantes destacaram a necessidade urgente de melhorias nos métodos de comunicação entre os estabelecimentos hoteleiros e os HSPT. As sugestões apresentadas refletem a importância de promover um ambiente inclusivo, onde a comunicação seja eficaz e acessível a todos, independentemente das barreiras auditivas. A identificação de sugestões de melhoria é suportada pela revisão da literatura, já que de acordo com o *website* DeafNav (n.d.) as pessoas surdas e com dificuldades auditivas têm métodos diferentes para comunicar e, muitas vezes, têm dificuldade em comunicar quando há demasiada audição envolvida, preferindo utilizar métodos visuais, como por exemplo a leitura labial, os gestos, a escrita e os dispositivos de alerta.

Outra sugestão de melhoria identificada pelos entrevistados está relacionada com a **segurança**, fator que acaba sempre por ter um peso bastante considerável na estadia dos HSPT em estabelecimentos hoteleiros. As sugestões identificadas pelos entrevistados estão, na sua maioria, relacionadas com equipamentos e práticas específicas que podem facilitar a estadia dos HSPT em estabelecimentos hoteleiros. Estas sugestões são suportadas pela teoria presente na revisão de literatura, conforme analisado anteriormente.

Durante a análise das entrevistas realizadas, uma das sugestões mais frequentes para melhorar a experiência de hóspedes com surdez profunda ou total em estabelecimentos hoteleiros está relacionada com a **formação** dos colaboradores. Esta formação é essencial para garantir um atendimento inclusivo e eficaz, que respeite as necessidades específicas dos hóspedes surdos.

A formação contínua dos colaboradores em práticas de comunicação acessível é fundamental para superar as barreiras de comunicação identificadas, promovendo

uma experiência de estadia mais positiva e acolhedora. De acordo com Terry e Meara (2024), a formação e sensibilização para a surdez visa promover a compreensão das pessoas surdas, sendo o seu principal objetivo reduzir as barreiras, aumentar a acessibilidade entre as populações surdas e ouvintes e combater a discriminação. Bai e Bruno (2020) afirmam, por sua vez, que os trabalhadores que não têm experiência no contacto com pessoas surdas devem ser encorajadas a participar em programas de educação e formação contínua para melhorar a sua competência cultural em relação aos clientes surdos.

Os entrevistados identificaram ainda sugestões relacionadas com a **postura e comportamento** dos colaboradores dos estabelecimentos hoteleiros. A postura e o comportamento dos colaboradores dos estabelecimentos hoteleiros são fatores críticos que influenciam diretamente a experiência de hóspedes com surdez profunda ou total. Os entrevistados enfatizaram a importância de atitudes empáticas, proatividade na oferta de assistência e respeito às necessidades comunicacionais e de privacidade dos hóspedes surdos. De acordo com Carroll et al. (2017), algumas das barreiras sociais e ambientais que as pessoas com perturbações de comunicação encontram podem resultar da falta de sensibilização para este tipo de problema e de atitudes negativas por parte das restantes pessoas.

De acordo com a Accessible Portugal (2021), as pessoas surdas e/ou com limitações auditivas apresentam um conjunto de necessidades específicas que exigem um conjunto de pressupostos operacionais da parte dos prestadores de serviços de alojamento turístico, nomeadamente:

- Utilização de simbologia fácil de entender;
- Relacionamento interpessoal sereno e amigável (sem ser paternalista), utilizando os acompanhantes para transmitir informação necessária;
- Respeito pelas necessidades específicas, autonomia e valor pessoal;
- Agir de forma natural e inclusiva, para ir desmontando preconceitos;
- As informações podem ter de ser repetidas e a sua compreensão e memorização verificada, devendo investir-se na autonomia e responsabilização do cliente pela sua segurança;
- Respeito pela idade da pessoa.

Por fim, os entrevistados identificaram questões relacionadas com os **procedimentos e organização** como sugestões que permitirão a melhoria da estadia dos HSPT em estabelecimentos hoteleiros. Os entrevistados destacaram que, além de melhorias na comunicação e na formação dos colaboradores, é fundamental que os hotéis ajustem os seus processos operacionais para atender às necessidades específicas dos HSPT. As sugestões apresentadas incluem, por exemplo, a criação de protocolos claros para a comunicação de emergências e a disponibilização de informações sobre os serviços do hotel em formatos acessíveis, como vídeos em Língua Gestual Portuguesa e materiais escritos simplificados. A revisão de literatura corrobora aquilo que os entrevistados referem, já que o Turismo de Portugal (2012) afirma que os estabelecimentos hoteleiros devem estar preparados para acolher pessoas com surdez profunda ou total, e elenca um conjunto de medidas que podem ser aplicadas:

- Tratamento prioritário em caso de emergência;
- Disponibilização de produtos alternativos de apoio à comunicação, como por exemplo telemóveis para comunicação através de mensagens escritas;
- Utilização de sinalização luminosa (em conjunto com a sonora);
- Implementação de sistema de alarme com sinais luminosos;
- Implementação de telefones de quartos com sistema luminoso ou vibratório.

Em suma, o presente capítulo discutiu os principais resultados obtidos ao longo da investigação, analisando-os à luz da literatura existente e dos objetivos previamente estabelecidos. Os resultados evidenciam a complexidade das barreiras enfrentadas por hóspedes com surdez profunda ou total em estabelecimentos hoteleiros, destacando a necessidade de melhorias significativas nas áreas de comunicação, formação e comportamento dos colaboradores, procedimentos operacionais e postura organizacional. As sugestões apresentadas pelos participantes fornecem um caminho claro para que os estabelecimentos hoteleiros possam tornar os seus serviços mais inclusivos e acessíveis, enfatizando a importância de adaptar as práticas de atendimento e a infraestrutura para atender de maneira adequada todos os clientes, incluindo os clientes com surdez profunda ou total.

5 CONCLUSÃO

A presente dissertação pode ser analisada como um pequeno passo para a melhoria da qualidade de vida das pessoas com surdez profunda ou total e, em simultâneo, para a evolução dos estabelecimentos hoteleiros, principalmente no que diz respeito ao acolhimento de pessoas com características específicas que, de certo modo, exigem a adaptação dos procedimentos já instituídos.

Os objetivos gerais da presente investigação passam pela compreensão das principais barreiras experienciadas por HSPT em estabelecimentos hoteleiros e pela investigação de sugestões de melhoria que permitam mitigar as barreiras experienciadas por HSPT em estabelecimentos hoteleiros. Os objetivos específicos, por sua vez, passam pela identificação das barreiras de comunicação enfrentadas por HSPT em estabelecimentos hoteleiros, pela avaliação das condições de segurança proporcionadas pelos estabelecimentos hoteleiros aos HSPT, pela identificação das adaptações comunicacionais que permitam uma melhoria da estadia dos HSPT em estabelecimentos hoteleiros e pela identificação de medidas de segurança que reduzam o risco dos HSPT em estabelecimentos hoteleiros. De modo a atingir os objetivos anteriormente enunciados, a investigação desenvolvida no presente trabalho centrou-se na literatura já existente sobre as temáticas, sendo que através do estudo empírico analisou ainda a perspetiva dos HSPT, de especialistas na comunidade surda e de profissionais do setor hoteleiro.

A literatura aponta para a existência de um conjunto de barreiras que condicionam a estadia dos HSPT em estabelecimentos hoteleiros, estando estas barreiras principalmente relacionadas com questões de comunicação, de segurança, de privacidade e de desconhecimento das necessidades dos HSPT. No que concerne às sugestões, a literatura aponta para um conjunto de práticas que podem melhorar a experiência dos HSPT em estabelecimentos hoteleiros, estando estas sugestões principalmente relacionadas com práticas de comunicação, de segurança, de formação dos colaboradores, de postura e comportamento dos colaboradores e de procedimentos e organização da própria unidade hoteleira.

No desenvolvimento desta investigação foi utilizada uma metodologia qualitativa que permitiu auscultar a perspetiva de pessoas de diferentes quadrantes que se relacionam com as pessoas com surdez profunda ou total. A aplicação desta

metodologia teve como principal objetivo reunir um conjunto de informação completo que inclui diferentes visões e opiniões sobre a mesma temática. A técnica de recolha de informação utilizada foi a entrevista exploratória semiestruturada, que garantiu flexibilidade e adaptabilidade, já que permitiu a possibilidade de ajustar as perguntas de acordo com as experiências e preferências dos participantes.

A análise dos resultados obtidos através das entrevistas exploratórias permitiu dar resposta aos objetivos anteriormente definidos. Ao analisar os resultados obtidos é possível verificar que os HSPT ainda enfrentam um conjunto de barreiras que condiciona a sua estadia em estabelecimentos hoteleiros, sendo que estas barreiras estão, na sua maioria, relacionadas com questões de comunicação, de segurança, de privacidade e de desconhecimentos das necessidades dos HSPT. Dentro das questões de comunicação, os resultados apontam para a existência de desafios associados à utilização da Língua Gestual Portuguesa, bem como de desafios referentes à escrita e ao direcionamento da própria comunicação. No que respeita às condições de segurança proporcionadas pelos estabelecimentos hoteleiros aos HSPT, os resultados demonstram que, na perspetiva dos entrevistados, a grande maioria não está preparada para acolher pessoas com surdez profunda ou total. Uma parte significativa dos entrevistados aponta a falta de dispositivos de segurança adaptados como uma das razões para esta sensação de insegurança.

A existência destas barreiras cria a necessidade de implementar medidas e procedimentos que permitam que os HSPT sejam capazes de maximizar a sua experiência em estabelecimentos hoteleiros, sendo assim inevitável a utilização da presente investigação para identificar possíveis focos de intervenção que possam efetivamente eliminar as barreiras anteriormente citadas. Assim sendo, e no que respeita às sugestões de melhoria, os resultados obtidos apontam para tópicos relacionados com a comunicação, com a formação dos colaboradores, com a segurança, com os procedimentos e organização dos estabelecimentos hoteleiros e com a postura e comportamento dos colaboradores. Relativamente às adaptações comunicacionais que permitam uma melhoria da estadia dos HSPT em estabelecimentos hoteleiros, os entrevistados mencionam, entre outras, o uso de uma escrita simples e direta, a utilização de vídeos informativos traduzidos em Língua Gestual Portuguesa e a implementação de *softwares* de tradução de texto para Língua Gestual. No que respeita à identificação de medidas de segurança que reduzam o risco dos HSPT em

estabelecimentos hoteleiros, os resultados obtidos apontam para a utilização de campanhas e alarmes com efeitos visuais e para o desenvolvimento de manuais de segurança em formato vídeo, adaptados para pessoas com problemas auditivos.

Em suma, a análise dos resultados obtidos confirma as várias premissas estabelecidas na literatura sobre as barreiras enfrentadas por hóspedes com surdez profunda ou total em estabelecimentos hoteleiros e sobre as práticas que podem ser eficazes na melhoria da experiência dos HSPT em estabelecimentos hoteleiros.

A relação entre as barreiras identificadas e a qualidade da experiência dos hóspedes é clara e consistente, sendo um sinal claro da necessidade de investir em estratégias que permitam colmatar as deficiências evidenciadas pelos estabelecimentos hoteleiros aquando do acolhimento de hóspedes com surdez profunda ou total.

De uma forma geral, o presente estudo sugere que as barreiras enfrentadas por HSPT em estabelecimentos hoteleiros são um problema crítico, com implicações sérias para a sua inclusão e satisfação. A literatura e os dados empíricos convergem, ao indicar que as dimensões da comunicação, da segurança, da privacidade e do desconhecimento das necessidades das pessoas com surdez profunda ou total são fatores críticos para o sucesso dos estabelecimentos hoteleiros no atendimento a HSPT. As evidências apontam ainda para a necessidade urgente de intervenções destinadas a melhorar a comunicação, a segurança e a acessibilidade, com o objetivo de promover um ambiente de estadia mais inclusivo e acessível para todos.

Limitações da pesquisa

O desenvolvimento de uma investigação sobre as principais barreiras e desafios enfrentados por HSPT em estabelecimentos hoteleiros é de capital relevância para a promoção da inclusão e acessibilidade no setor hoteleiro. No entanto, e como ocorre em qualquer investigação, existem várias limitações que devem ser reconhecidas para contextualizar os resultados e para orientar futuras investigações. Abaixo, estão presentes algumas limitações da presente investigação:

- Amostragem limitada

A presente investigação envolve um número limitado de participantes, fator que acaba por restringir a generalização dos resultados, uma vez que o número limitado de participantes pode não contemplar toda a diversidade de experiências do universo de pessoas com surdez profunda ou total, de especialistas na comunidade surda e de

hoteleiros. Outro fator que acaba por contribuir para a amostragem limitada prende-se com a diversidade geográfica e demográfica dos participantes, situação que acaba por afetar ligeiramente a representatividade dos resultados, uma vez que participantes de outras regiões poderiam ter outras visões e informações sobre o problema.

- Subjetividade dos dados qualitativos recolhidos

A presente investigação, tal como referido anteriormente, utiliza uma abordagem qualitativa, que acaba por introduzir e envolver uma componente de interpretação subjetiva dos relatos dos participantes, componente esta que pode conduzir à introdução de algum viés, uma vez que diferentes investigadores poderiam ter tido interpretações diferentes. O facto de as próprias informações recolhidas estarem dependentes das experiências e vivências dos participantes também acaba por ter influência na subjetividade dos dados recolhidos, já que estas informações são influenciadas por perceções individuais e por memórias.

- Especificidade do contexto

As barreiras e os desafios podem variar, de forma significativa, de estabelecimento hoteleiro para estabelecimento hoteleiro, dependendo das suas políticas, da sua infraestrutura e da formação dos seus colaboradores. As experiências refletidas em contextos específicos podem não ser aplicáveis a outros estabelecimentos hoteleiros, pelo que as conclusões não devem ser generalizadas.

- Limitações temporais

A investigação recolhe informações provenientes de experiências dos participantes que ocorreram em momentos específicos do tempo. A ocorrência de mudanças nas práticas hoteleiras ou na própria legislação relativa à acessibilidade pode afetar a relevância dos resultados.

- Realização de entrevistas via *email*

As entrevistas com os HSPT foram recolhidas via *email*, o que, apesar de prático e acessível, pode ter limitado a profundidade e a clareza das respostas. Esta prática pode não ter permitido captar nuances fundamentais para compreender de forma mais completa as experiências e opiniões dos HSPT. Além disso, a ausência de interações em tempo real pode ter restringido a oportunidade de esclarecer dúvidas ou aprofundar certos pontos durante as entrevistas, afetando a objetividade e a riqueza dos dados recolhidos.

- Escassez de bibliografia científica sobre a temática

A escassez de bibliografia científica específica sobre as barreiras enfrentadas por HSPT em estabelecimentos hoteleiros representou uma limitação da presente investigação. A falta de informação científica dedicada a este tema criou a necessidade de recorrer a fontes mais gerais sobre acessibilidade, o que pode ter condicionado a análise e a construção do capítulo de revisão de literatura. Este contexto evidencia a necessidade de aprofundar a investigação focada na inclusão de pessoas com surdez profunda ou total no setor hoteleiro.

Reconhecer as limitações da investigação é essencial para os resultados obtidos de forma adequada, principalmente no que respeita às barreiras e desafios enfrentados por hóspedes com surdez profunda ou total em estabelecimentos hoteleiros. Embora as limitações possam restringir ligeiramente a generalização dos resultados, a presente investigação qualitativa ainda oferece informações profundas e valiosas sobre as experiências dos participantes.

Sugestões para investigações futuras

Embora a presente investigação tenha fornecido *insights* valiosos, existe a necessidade de desenvolver estudos futuros que possam aprofundar a análise das barreiras específicas enfrentadas por pessoas com surdez profunda ou total em diferentes tipos de estabelecimentos e contextos geográficos, bem como explorar o impacto das intervenções sugeridas a longo prazo. Portanto, este trabalho representa um ponto de partida importante para debates e ações futuras no setor da hospitalidade, visando melhorar a qualidade do serviço e promover a equidade no atendimento a hóspedes com necessidades específicas. Abaixo estão presentes algumas sugestões para investigações futuras que podem complementar a presente investigação e que podem acrescentar valor à causa das pessoas com surdez profunda ou total:

- Exploração de intervenções tecnológicas para melhorar a comunicação

Uma das principais barreiras identificadas na presente investigação foi a comunicação entre os HSPT e os funcionários dos estabelecimentos hoteleiros. As investigações futuras poderiam focar-se no desenvolvimento, análise e teste de tecnologias de assistência inovadoras que permitam colmatar este problema e que facilitem a comunicação direta entre HSPT e colaboradores de estabelecimentos hoteleiros.

- Avaliação do impacto de programas de formação

Uma das principais sugestões feita pelos entrevistados está relacionada com a questão da formação dos colaboradores dos estabelecimentos hoteleiros. Avaliar a forma como os diferentes tipos de formação em atendimento inclusivo podem ter impacto na estadia dos HSPT em estabelecimentos hoteleiros pode ser extremamente benéfico e pode contribuir para aprofundar ainda mais esta temática. As investigações futuras podem explorar a eficácia dos programas de formação e, posteriormente, identificar quais as práticas mais efetivas nesse âmbito.

- Análise comparativa entre diferentes estabelecimentos hoteleiros

A presente dissertação focou-se nas principais barreiras enfrentadas por HSPT em estabelecimentos hoteleiros e em sugestões que permitam diminuir ou eliminar o efeito dessas barreiras. Seria benéfico que investigações futuras efetuassem uma análise comparativa entre diferentes tipos de estabelecimentos hoteleiros, de acordo com a sua classificação e as suas características específicas. A comparação poderia revelar diferenças significativas nas práticas e nos procedimentos de diferentes hotéis, permitindo assim compreender e identificar as lacunas e as melhores práticas que podem e devem ser adaptadas nos estabelecimentos menos preparados para acolher HSPT.

Implicações para a prática

A presente investigação fornece *insights* valiosos que podem ser utilizados para melhorar as práticas de acessibilidade e inclusão em estabelecimentos hoteleiros, especialmente no atendimento a hóspedes com surdez profunda ou total, e tem implicações práticas significativas. Os estabelecimentos hoteleiros que adotarem as práticas identificadas nesta investigação têm a oportunidade de se posicionarem como estabelecimentos inclusivos e acessíveis, proporcionando uma experiência mais satisfatória e completa para todos os clientes, incluindo os HSPT.

O estudo empírico desenvolvido permitiu identificar um conjunto de barreiras, especialmente em termos de comunicação, segurança e privacidade, que apontam para a necessidade de ações concretas que os estabelecimentos hoteleiros podem implementar para melhorar a experiência das pessoas com surdez profunda ou total. Estas ações estão, tal como o estudo empírico permitiu verificar, principalmente relacionadas com a aposta na formação dos colaboradores, o desenvolvimento de

estratégias de comunicação mais efetivas e a adaptação de procedimentos de segurança e de organização mais eficientes.

A aplicação prática destas sugestões permitirá aos estabelecimentos hoteleiros estarem mais preparados para acolher HSPT, criando ambientes mais inclusivos e acessíveis que não só atendam às necessidades dos hóspedes surdos, mas que também promovam uma experiência positiva para todos os clientes. Implementar estas mudanças pode diferenciar um estabelecimento hoteleiro no mercado competitivo da hotelaria, reforçando a sua reputação como um local acolhedor, acessível e comprometido com a diversidade e a inclusão.

Para além dos contributos anteriormente referidos, o presente trabalho contribui ainda, de forma significativa, para aprofundar o conhecimento sobre as barreiras enfrentadas por pessoas com surdez profunda ou total, especialmente em contextos hoteleiros, um tema ainda pouco explorado na literatura.

- Banco de Portugal. (2023, outubro 10). *Análise do setor do turismo*. <https://bpstat.bportugal.pt/conteudos/publicacoes/1312>
- Boussaa, D. & Madandola, M. (2024). Cultural heritage tourism and urban regeneration: The case of Fez Medina in Morocco. *Frontiers of Architectural Research*. <https://doi.org/10.1016/j.foar.2024.04.008>
- Burgstahler, S. (2021, dezembro 4). *Universal Design: Process, Principles, and Applications*. University of Washington. <https://www.washington.edu/doit/universal-design-process-principles-and-applications>
- Carroll, C., Guinan, N., Kinneen, L., Mulheir, D., Loughnane, H., Joyce, O., Higgins, E., Boyle, E., Mullarney, M. & Lyons, R. (2017). Social participation for people with communication disability in coffee shops and restaurants is a human right. *International Journal of Speech-Language Pathology*, 20(1), 59–62. <https://doi.org/10.1080/17549507.2018.1397748>
- Choden, S., & Jigyel, K. (2022). Impact of delay in sign language acquisition on writing development: The Case of a Deaf Child. *International Journal of Science and Innovative Research*, 3 (5). <https://ijesir.org/wp-content/uploads/2022/07/01000130IJESIRnew.pdf>
- Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K. (2007). *Research Methods in Education*. (6th ed.). Routledge. <https://islmblogblog.wordpress.com/wp-content/uploads/2016/05/rme-edu-helpline-blogspot-com.pdf>
- Creswell, J. W. (2009). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approach*. (3rd ed.). Sage Publications, Inc.
- Creswell, J. W. (2013). *Qualitative Inquiry & Research design*. (3rd ed.). Sage Publications, Inc.
- Cummings, L. (2023). Communication disorders: A complex population in healthcare. *Language and Health*, 1(2), 12-19. <https://doi.org/10.1016/j.laheal.2023.06.005>

- Darcy, S., & Dickson, T. J. (2009). A Whole-of-Life Approach to Tourism: The Case for Accessible Tourism Experiences. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 16 (1), 32-44. <https://doi.org/10.1375/jhtm.16.1.32>
- Darcy, S., & Pegg, S. (2011). Towards Strategic Intent: Perceptions of disability service provision amongst hotel accommodation managers. *International Journal of Hospitality Management*, 30 (2), 468-476. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2010.09.009>
- Darlington, Y. & Scott, D. (2002). *Qualitative research in practice: Stories from the field*. (1st ed.). Open University Press.
- Decreto-Lei n.º 39/2008 do Ministério da Economia e Inovação. (2007). Diário da República n.º 48/2008 : série I. <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/decreto-lei/39-2008-247248>
- DeafNav. (n.d.). Communicating Visually. <https://deafnav.com.au/understand/communication/communicating-visually>
- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (2011). *Introduction: The discipline and practice of qualitative research*. (4th ed.). Sage Publications, Inc.
- Devile, E., Eusébio, C., & Moura, A. (2023). Traveling with special needs: investigating constraints and negotiation strategies for engaging in tourism activities. *Journal of Hospitality and Tourism Insights*, Vol. ahead-of-print No. ahead-of-print. <https://doi.org/10.1108/JHTI-09-2022-0410>
- Duggan, N. (2023). “Why the long nose?”: A sociolinguistic analysis of deaf migrants’ language learning experiences in adult education. *Linguistics and Education*, 78. <https://doi.org/10.1016/j.linged.2023.101243>
- European Commission. (2014, Junho 19). *Economic impact and travel patterns of accessible tourism in europe – Final Report*. <https://ec.europa.eu/docsroom/documents/5566/attachments/1/translations>

- Fellinger, J., Holzinger, D., & Pollard, R. (2012). Mental health of deaf people. *The Lancet*, 379, 1037-1044. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(11\)61143-4](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(11)61143-4)
- Fieux, M., Podeur, F., & Tringali, S. (2021). Mixed hearing loss with normal eardrum. *European Annals of Otorhinolaryngology. Head and Neck Diseases*, 138 (4), 299-300. <https://doi.org/10.1016/j.anorl.2020.10.003>
- Glickman, N. (2018, Agosto). *Blog: Language Deprivation and Deaf Mental Health: Introduction to a Webinar*. National Association of State Mental Health Program Directors. <https://www.nasmhpd.org/content/national-coalition-mental-health-and-deaf-individuals>
- Grover, S. M. (2005). Shaping Effective Communication Skills and Therapeutic Relationships at Work: The Foundation of Collaboration. *AAOHN Journal*, 53 (4), 177-182. <https://doi.org/10.1177/216507990505300408>
- Harvey, E. R. (2008). Deafness: A Disability or a Difference. *Health Law and Policy Brief*, 2 (1), 6. <https://digitalcommons.wcl.american.edu/hlp/vol2/iss1/6>
- Instituto Nacional de Estatística. (2024). Estatísticas do Turismo - 2023. https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_publicacoes&PUBLICACOESpub_boui=439494299&PUBLICACOESmodo=2
- Jain, D., Desjardins, A., Findlater, L., & Froehlich, J. E. (2019, Outubro 24). *Autoethnography of a hard of hearing traveler* [Paper Presentation]. ASSETS 2019, Pittsburgh, PA, USA. <https://doi.org/10.1145/3308561.3353800>
- Jain, V., Wirtz, J., Salunke, P., Nunkoo, R., & Sharma, A. (2023). Luxury hospitality: A systematic literature review and research agenda. *International Journal of Hospitality Management*, 115. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2023.103597>
- Jacobs, R.L. (2013). Developing a dissertation research problem: A guide for doctoral students in human resource development and adult education. *New Horizons in Adult Education and Human Resource Development*, 25 (3), 103-117. <https://doi.org/10.1002/nha3.20034>

- Kaplan, A. (1998). *The Conduct of Inquiry: Methodology for Behavioural Science*. (1st ed.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315131467>
- Köchling, A. (2021). Experiential marketing as a tool to enhance Tourists' pre-travel online destination experiences? A web-based experiment. *Journal of Destination Marketing & Management*, 22. <https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2021.100669>
- Kothari, C. R. (2004). *Research Methodology: Methods and Techniques*. (2nd ed.). New Age International Publishers. <https://ccsuniversity.ac.in/bridge-library/pdf/Research-Methodology-CR-Kothari.pdf>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles of marketing* (17th ed.). Pearson.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *A Framework for Marketing Management*. (6th ed.). Pearson Education Limited.
- Kumar, J., & Hussain, K. (2014). Evaluating Tourism's Economic Effects: Comparison of Different Approaches. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 144, 360-365. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.07.305>
- Le, D., Pratt, M., Wang, Y., Scott, N., & Lohmann, G. (2020). How to win the consumer's heart? Exploring appraisal determinants of consumer pre-consumption emotions. *International Journal of Hospitality Management*, 88. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102542>
- Leedy, P. D., & Ormrod, J. E. (2019). *Practical research: Planning and design*. (12th ed.). Pearson.
- Lerner, J. S., Li, Y., Valdesolo, P., & Kassam, K. S. (2015). Emotion and Decision Making. *Annual Review of Psychology*, 66. <https://doi.org/10.1146/annurev-psych-010213-115043>
- Li, K. X., Jin, M., & Shi, W. (2018). Tourism as an important impetus to promoting economic growth: A critical review. *Tourism Management Perspectives*, 26, 135-142. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2017.10.002>

- Mindell, J. S., Amin, S., Mackett, R. L., Taylor, J. & Yaffe, S. (2024). Chapter Two - Disability and travel. *Advances in Transport Policy and Planning*, 13, 47-87. <https://doi.org/10.1016/bs.atpp.2023.11.009>
- Mousley, V. L., & Chaudoir, S. R. (2018). Deaf Stigma: Links Between Stigma and Well-Being Among Deaf Emerging Adults. *The Journal of Deaf Studies and Deaf Education*, 23 (4), 341-350. <https://doi.org/10.1093/deafed/eny018>
- Munoz-Baell, I. M., & Ruiz, M. T. (2000). Empowering the deaf. Let the deaf be deaf. *Journal of Epidemiol Community Health*, 54 (1), 40-44. <https://doi.org/10.1136%2Fjech.54.1.40>
- National Joint Committee for the Communicative Needs of Persons With Severe Disabilities. (1991). Guidelines for Meeting the Communication Needs of Persons with Severe Disabilities. *National Student Speech Language Hearing Association Journal*, 19, 41-48. https://doi.org/10.1044/nsshla_19_41
- Neuhauser, L., Ivey, S. L., Huang, D., Engelman, A., Tseng, W., Dahrouge, D., Gurung, S., & Kealey, M. (2013). Availability and Readability of Emergency Preparedness Materials for Deaf and Hard-of-Hearing and Older Adult Populations: Issues and Assessments. *Plos One*, 8(2), e55614. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0055614>
- Nunkoo, R., Teeroovengadam, V., Ringle, C. M., & Sunnassee, V. (2020). Service quality and customer satisfaction: The moderating effects of hotel star rating. *International Journal of Hospitality Management*, 91, 102414. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.102414>
- Özogul, G., & Baran, G.G. (2016). Accessible tourism: the golden key in the future for the specialized travel agencies. *Journal of Tourism Futures*, 2 (1), 79-87. <https://doi.org/10.1108/JTF-03-2015-0005>
- Park, K., Esfahani, H. N., Novack, V. L., Sheen, J., Hadayeghi, H., Song, Z., & Christensen, K. (2022). Impacts of disability on daily travel behaviour: A systematic review.

Transport Reviews, 43(2), 178–203.
<https://doi.org/10.1080/01441647.2022.2060371>

Rodriguez-Moreno, I., Martinez-Otzeta, J. M., & Sierra, B. (2023). HAKA: Hierarchical knowledge acquisition in a sign language tutor. *Expert systems with applications*, 215. <https://doi.org/10.1016/j.eswa.2022.119365>

Roberson, C. A., Barefield, T., & Griffith, E. (2022). Students with disabilities and library services: Blending accommodation and universal design. *The Journal of Academic Librarianship*, 48 (4). <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2022.102531>

Schmitt, B. (1999). Experiential Marketing. *Journal of Marketing Management*, 15 (1–3), 53–67. <https://doi.org/10.1362/026725799784870496>

Seniuk, K. W., Dabrowski, P., Greczka, G., Szabatowska, K., Glowacka, A., Szyfter, W., & Mazela, J. (2018). Sensorineural and conductive hearing loss in infants diagnosed in the program of universal newborn hearing screening. *International Journal of Pediatric Otorhinolaryngology*, 105, 181–186.
<https://doi.org/10.1016/j.ijporl.2017.12.007>

Shen, X., Zheng, S., Wang, R., Li, Q., Xu, Z., Wang, X. & Wu, J. (2023). Disabled travel and urban environment: a literature review. *Transportation Research Part D: Transportation and Environment*, 115, 103589.
<https://doi.org/10.1016/j.trd.2022.103589>

Silverman, D. (2006). *Interpreting qualitative data: Methods for analyzing talk, text and interaction* (3rd ed.). Sage Publications Ltd.

Snoddon, K. (2022). Writing as Being: On the Existential Primacy of Writing for a Deaf Scholar. *Qualitative Inquiry*, 28 (6), 722–731. <https://doi.org/10.1177/10778004211073071>

Tannenbaum-Baruchi, C., Feder-Bubis, P., Adini, B., & Aharonson-Daniel, L. (2014). Emergency situations and deaf people in Israel: Communication obstacles and recommendations. *Disaster Health*, 2(2), 106–111.
<https://doi.org/10.4161/21665044.2014.989131>

- Terry, J., & Meara, R. (2024). A scoping review of Deaf awareness programs in health professional education. *PLOS Global Public Health*, 4(8), e0002818. <https://doi.org/10.1371/journal.pgph.0002818>
- Thomson, R. G. (2017). *Extraordinary Bodies: Figuring Physical Disability in American Culture and Literature*. (20th ed.). Columbia University Press.
- Turismo de Portugal, I. P. (2012, maio). *Guia de boas práticas de Acessibilidade na Hotelaria*. Turismo de Portugal. https://www.acessibilidade.gov.pt/wp-content/uploads/2020/07/2012_guia_acessibilidade_hotelaria.pdf
- United Nations. (n.d.). *Article 2 - Definitions*. Division for Inclusive Social Development.
- United Nations World Tourism Organization. (2008). *Glossary of tourism terms*. <https://www.unwto.org/glossary-tourism-terms>
- United Nations World Tourism Organization. (2024, julho 22). *Global and regional tourism performance*. <https://www.unwto.org/tourism-data/global-and-regional-tourism-performance>
- Van Boven, L., & Gilovich, T. (2003). To Do or to Have? That Is the Question. *Journal of Personality and Social Psychology*, 85(6), 1193–1202. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.85.6.1193>
- World Health Organization. (1991, Junho 18-21). *Report of the Informal Working Group on Prevention of Deafness and Hearing Impairment Programme Planning*. Informal Working Group on Prevention of Deafness and Hearing Impairment Programme Planning, Geneva. <https://iris.who.int/handle/10665/58839>
- World Health Organization. (2013, Março 11). *Disability*. Sixty-Sixth World Health Assembly, Geneva. https://apps.who.int/gb/ebwha/pdf_files/WHA66/A66_12-en.pdf
- World Health Organization. (2023, Março 7). *Disability*. <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health>

- World Health Organization. (2024, Fevereiro 2). *Deafness and hearing loss*. <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/deafness-and-hearing-loss>
- Yaganoglu, M. (2021). Real time wearable speech recognition system for deaf persons. *Computers & Electrical Engineering*, 91. <https://doi.org/10.1016/j.compeleceng.2021.107026>
- Yang, W., & Mattila, A. S. (2016). The Impact of Status Seeking on Consumers' Word of Mouth and Product Preference - A Comparison Between Luxury Hospitality Services and Luxury Goods. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 41(1), 3-22. <https://doi.org/10.1177/1096348013515920>
- Yau, M. K., McKercher, B. & Packer, T. L. (2004). Traveling with a disability: More than an Access Issue. *Annals of Tourism Research*, 31 (4), 946-960. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2004.03.007>

APÊNDICES

Apêndice A – Guião de entrevista – HSPT

1. Pode fazer uma breve apresentação pessoal e descrever um pouco a sua situação relativamente à questão da surdez?
2. Já ficou hospedado em algum hotel em Portugal?
3. Quais são as principais dificuldades que enfrenta quando fica hospedado(a) em hotéis?
4. De que forma é que comunica com os funcionários dos hotéis onde fica hospedado(a)?
5. Os funcionários dos hotéis estão preparados para receber pessoas surdas?
6. Como é que costuma ser tratado(a) pelos funcionários dos hotéis?
7. Como é que a tecnologia (por ex. uma aplicação móvel) poderia beneficiar a sua estadia num hotel?
8. Os hotéis costumam ter informações específicas para pessoas surdas?
9. Pode descrever uma experiência onde tenha sentido dificuldades em hotéis?
10. De que forma é que os hotéis podiam melhorar a sua estadia?
11. Caso tenha alguma sugestão adicional, pode fazê-la nesta pergunta:

Apêndice B – Guião de entrevista – Profissionais do setor hoteleiro

1. Bom, para começar esta entrevista gostaria de saber em que estabelecimento hoteleiro trabalha e quais as funções que desempenha no mesmo.
2. No âmbito da sua experiência em estabelecimentos hoteleiros, tem ou já teve contacto com hóspedes surdos?
3. Na sua visão, quais são os principais barreiras e dificuldades que os hóspedes surdos enfrentam em estabelecimentos hoteleiros?
4. Quais são as infraestruturas que o seu estabelecimento hoteleiro possui e que estão adaptadas para o acolhimento de hóspedes com surdez profunda ou total?
5. E em termos de procedimentos? Existe no estabelecimento hoteleiro onde trabalha algum procedimento específico para o acolhimento de hóspedes com surdez profunda ou total?
6. Relativamente aos procedimentos, que procedimentos poderiam ser implementados para o acolhimento mais eficaz de hóspedes com surdez profunda ou total no seu estabelecimento hoteleiro?

7. E a nível de comunicação, existem equipamentos específicos de comunicação para hóspedes com surdez profunda ou total em estabelecimento hoteleiros?
8. Acredita que a tecnologia pode ser uma boa forma de contornar algumas dificuldades sentidas pelas pessoas surdas em estabelecimentos hoteleiros?
9. E para terminar, como é que os estabelecimentos hoteleiros poderiam melhorar a estadia dos hóspedes surdos?

Apêndice C – Guião de entrevista – Especialistas da comunidade surda

1. De maneira a compreendermos melhor qual a sua relação e em que contexto interage com a comunidade surda poderia partilhar algumas informações sobre o seu perfil pessoal e profissional?
2. De acordo com a sua experiência, qual é a sua perceção relativamente às principais barreiras que hóspedes surdos enfrentam em estabelecimentos hoteleiros?
3. E ainda relativamente à comunicação, quais são os desafios mais comuns para os hóspedes com surdez profunda ou total, aquando da sua interação com colaboradores de estabelecimentos hoteleiros?
4. Que práticas de comunicação identifica como eficazes para melhorar esta interação entre colaboradores e hóspedes com surdez profunda ou total?
5. Que equipamentos ou procedimentos são essenciais para tornar os hotéis mais acessíveis para hóspedes surdos?
6. Qual a importância da formação de funcionários de hotéis em relação à acessibilidade e atendimento a hóspedes surdos?
7. Quais medidas concretas podem ser tomadas pelos hotéis para melhorar continuamente a acessibilidade e a experiência de hóspedes surdos?
8. Existe alguma questão que não tenha sido abordada e que considere pertinente para o desenvolvimento da presente investigação?

Apêndice D – Declaração de consentimento informado

No âmbito do Mestrado em Direção Hoteleira da Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Instituto Politécnico do Porto, estou a realizar um estudo académico sobre “Hóspedes com surdez profunda ou total: barreiras e desafios nos estabelecimentos

hoteleiros”, sob orientação da Prof. Doutora Eugénia Deville e da Prof. Carla Melo, cujo principal objetivo é compreender as barreiras e desafios enfrentadas por hóspedes com surdez profunda ou total em estabelecimentos hoteleiros, através da realização de entrevistas gravadas.

Solicitamos o seu consentimento para a gravação de uma entrevista, no decorrer da qual serão recolhidos dados relativos ao tema em análise. Esta gravação (em formato áudio e/ou vídeo) facilitará o trabalho de transcrição e posterior codificação e análise dos dados, garantindo-se desde já a sua confidencialidade, bem como o anonimato dos participantes. A recolha de dados irá decorrer durante os meses de maio, junho e julho, sendo que após esse período as respostas serão transferidas de forma pseudonimizada para uma ferramenta de análise de dados estatísticos e as gravações serão eliminadas (de acordo com o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados), garantindo anonimato e confidencialidade no tratamento da informação.

Em qualquer caso, é garantido que há ocultação de dados de identificação da pessoa. A sua participação é completamente voluntária e a decisão de não participar, total ou parcialmente, não lhe trará qualquer prejuízo. Poderá desistir a qualquer momento e, se preferir, a informação já recolhida poderá ser imediatamente destruída.

Desta forma declaro que:

- i) Li e compreendi a informação que consta neste documento e que fui devidamente informado/a e esclarecido/a acerca dos objetivos e das condições de participação neste estudo;
- ii) Tive oportunidade de realizar perguntas e de ser esclarecido/a acerca de outros aspetos;
- iii) E que, como tal, aceito participar voluntariamente neste estudo, autorizando a respetiva gravação da entrevista em formato áudio/vídeo.

Esclarecimentos adicionais podem ser obtidos através do e-mail 41190192@esht.ipp.pt

Termo de consentimento:

- Autorizo
- Não autorizo